

ESTUDIO EXPLORATORIO: CARACTERIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO
URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA.

LUZ ADRIANA DIAZ OBREGON

ANDRES DAVID DOMINGUEZ LONDOÑO

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PALMIRA

2012

ESTUDIO EXPLORATORIO: CARACTERIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO
URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA.

LUZ ADRIANA DIAZ OBREGON

ANDRES DAVID DOMINGUEZ LONDOÑO

Trabajo de investigación

Asesor

John Hardy García Ortiz

Ingeniero Mecánico

Magister en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PALMIRA

2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	16
1. TITULO.....	17
ESTUDIO EXPLORATORIO: CARACTERIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA.	17
2. ANTECEDENTES.....	18
3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	21
3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
3.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
4. JUSTIFICACIÓN.....	24
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
5.1. OBJETIVO GENERAL	26
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
6. MARCO CONTEXTUAL HISTÓRICO.....	27
7. MARCO CONCEPTUAL.....	29
8. MARCO TEÓRICO.....	33
8.1. TEORIA DEL SERVICIO PÚBLICO Y SERVICIO AL CLIENTE.....	33
8.2. CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO.....	35
8.2.1. El transporte de calidad.	35
8.3. LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA	37
8.3.1. Aparición del monopolio.....	38
9. MARCO LEGAL.....	40
9.1. RESPECTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD TRANSPORTE INDIVIDUAL EN VEHÍCULOS TAXI.....	42
9.1.1. Decreto 172 de 2001 articulo 10. <i>Habilitación</i>	42
9.1.2. Trámites de la habilitación	43
9.1.3. Seguro	43
9.1.3.1. Póliza de responsabilidad civil contractual	43
9.1.3.2. Póliza de responsabilidad civil extracontractual	44
9.1.4. Vinculación y desvinculación de equipos	45

9.2. RESPECTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO	46
9.2.1. Trámite	49
9.2.2. Seguros	50
9.2.2.1. Póliza de responsabilidad civil contractual	50
9.2.2.2. Póliza de responsabilidad civil extracontractual	50
9.3. RESPECTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD DE MOTO TAXISMO	51
9.3.1. Decreto 4116 de octubre de 2008, resuelve: Artículo 1°.	51
9.3.2. Prohibición para las motocicletas	52
10. METODOLOGIA	53
10.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
10.1.1. Validación del instrumento	53
10.2. TIPO DE ESTUDIO.....	53
10.3. FICHA TECNICA	54
10.4. MUESTREO	55
10.4.1. Población.....	55
10.4.2. Muestra.....	55
10.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	56
10.5.1. Población infinita (muestra inicial).....	56
10.5.2. Poblaciones finitas	56
10.6. TIPO DE MUESTREO	57
10.6.1. Muestreo para la oferta del transporte público urbano.	57
10.6.2. Muestreo para la demanda del transporte público urbano.....	57
11. DEMANDA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA	59
11.1. MODALIDAD DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO UTILIZADO.....	59
11.2. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA.....	60
11.3. PARA QUÉ ES UTILIZADA CADA MODALIDAD DE TRANSPORTE.....	63
11.3.1. Modalidad de transporte público urbano colectivo.....	63
11.3.2. Modalidad de transporte público urbano taxi.....	64
11.3.3. Modalidad de transporte público urbano (informal) moto taxi.	65

11.4. ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	66
11.4.1. Modalidad de transporte público urbano colectivo.....	66
11.4.2. Modalidad de transporte público urbano taxi.....	68
11.4.3. Modalidad de transporte público urbano (informal) moto taxi.....	69
11.5. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	70
11.5.1. Modalidad de transporte público urbano colectivo.....	70
11.5.2. Modalidad de transporte público urbano taxi.....	71
11.5.3. Modalidad de transporte público urbano (informal) moto taxi	71
11.6. PERCEPCIÓN DE DEMANDA FRENTE A LA MODALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO COLECTIVO	72
11.6.1. Tarifa.....	72
11.6.2. Características del servicio.....	73
11.6.3. Seguridad del servicio.....	82
11.6.4. Espacio para discapacitados.....	84
11.6.5. Paraderos	85
11.7. PERCEPCIÓN DE DEMANDA FRENTE A LA MODALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO TAXI.....	86
11.7.1. Tarifa.....	86
11.7.2. Características del servicio.....	87
11.7.3. Utilización de nuevas formas de prestación informal del servicio de taxi (taxi a precio colectivo).....	97
11.7.4. Surgimiento del taxi a precio colectivo..	98
11.8. PERCEPCIÓN DE DEMANDA FRENTE A LA MODALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO (INFORMAL) MOTO TAXI.....	100
11.8.1. Opinión acerca del moto taxismo.....	100
11.8.2. Tarifa.....	101
11.8.3. Características del servicio..	102
11.9. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN PALMIRA.....	107
11.10. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DEL TRANSPORTE PÚBLICO.....	109
11.10.1. Calidad en la prestación del servicio.....	109
11.10.2. Tarifa.....	111
11.10.3. Seguridad.....	111

11.10.4. Estado de los vehículos.	111
11.10.5. Amabilidad en la prestación del servicio.....	112
11.10.6. Comodidad..	112
11.10.7. Necesidad de un espacio para discapacitados dentro de los vehículos de transporte colectivo.....	112
11.10.8. Medio de transporte más utilizado por la comunidad.....	113
11.10.9. Accesibilidad al transporte público.	113
11.10.10. Utilización del medio de transporte	114
11.11. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	114
11.12. TAXI PRECIO COLECTIVO.....	115
12. OFERTA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA.....	116
12.1. EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO TAXI	117
12.1.1. Cantidad de vehículos vinculados a cada empresa de taxi	117
12.1.2. La empresa cuenta con una póliza de seguros para los vehículos vinculados ...	118
12.1.3. Riesgos que cubre la póliza de las empresas de taxi	119
12.1.4. Pasajeros movilizados a diario.....	120
12.1.5. Calificación del estado de los vehículos de taxi.	121
12.1.6. Sistema de gestión de calidad en las empresas de taxi.	122
12.1.7. Habilitación para operar.	123
12.1.8. Se cuenta con programas de capacitación.....	124
12.1.9. Programas de reposición, revisión y mantenimiento de combustible.....	125
12.1.10. Forma de vinculación de los conductores con la empresa..	126
12.1.11. Número de horas laboradas por conductor..	127
12.2. SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO COLECTIVO.....	128
12.2.1. Horario de las rutas.....	128
12.2.2. Oferta de servicio.....	128
12.2.3. Estado de los vehículos.	129
12.2.4. Características del servicio..	129
12.3. SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO MOTO TAXI.....	130
12.3.1. Razones por las que los moto taxistas se dedican a esta labor	130
12.3.2. Tiempo de desempeñarse en este oficio.....	131

12.3.3. Número de horas laboradas por un moto taxista.....	132
12.3.4. Horario de trabajo de un moto taxista.	133
12.3.5. Horario con mayor demanda de moto taxi.....	134
12.3.6. Propiedad del vehículo (Motocicleta) en que labora.....	135
12.3.7. Valor diario de la entrega.	136
12.3.8. Modelo de la motocicleta.	137
12.3.9. Tarifa Promedio	138
12.3.10. Pasajeros movilizados a diarios por un moto taxista.	139
12.3.11. Principales destinos de los usuarios del servicio moto taxi	140
12.3.12. Nivel de ingresos de un moto taxista.....	141
12.3.13. Ingresos promedio mensual de un moto taxista..	142
12.3.14. Servicios ofrecidos por moto taxistas.	143
12.3.15. Porcentaje de ingresos que corresponde al servicio de mensajería.	144
12.3.16. Consumo diario de combustible y Costos de Mantenimiento.	145
12.3.17. Costos mensuales derivados del mantenimiento de la motocicleta.	146
12.3.18. Pertenencia a agremiación de moto taxistas.	147
12.3.19. Ciudad de residencia de los moto taxistas..	148
12.3.20. Percepción de los moto taxistas.....	149
12.3.21. Opinión sobre utilización del transporte público formal, si este fuera de mejor calidad.....	150
12.4. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO.....	151
12.4.1. Servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi.	153
12.4.1.1. Cobertura del servicio.	153
12.4.1.2. Seguridad del servicio.	153
12.4.1.3. Atención al usuario.....	153
12.4.1.4. Edad del parque automotor.....	154
12.4.2. Servicio de transporte público urbano informal moto taxi	154
12.4.2.1. Accesibilidad al transporte.	154
12.4.2.2. Características del servicio de moto taxi.	154
12.4.2.3. Parque automotor del servicio de moto taxismo.....	155
13. CONCLUSIONES	156

14. RECOMENDACIONES.....	158
BIBLIOGRAFIA.....	160
ANEXO A	164
ANEXO B.....	165
ANEXO C	170
ANEXO D	173
ANEXO E	178
ANEXO F.....	182
ANEXO G	195
ANEXO H	197

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Medios de transporte utilizados por cada género.....	59
Figura 2. Calificación general del servicio de transporte urbano en Palmira	60
Figura 3. Argumento sobre calificación. Mujeres.....	61
Figura 4. Argumento sobre calificación. Hombre.....	62
Figura 5. Utilización del transporte urbano colectivo.....	63
Figura 6. Utilización del transporte urbano tipo Taxi.....	64
Figura 7. Utilización del transporte urbano informal tipo moto taxi.....	65
Figura 8. Facilidad para conseguir el servicio de transporte colectivo en el barrio.....	66
Figura 9. Causas de insatisfacción para conseguir el servicio de transporte colectivo.....	67
Figura 10. Facilidad para conseguir el servicio de transporte taxi en el barrio.....	68
Figura 11. Facilidad para conseguir el servicio de moto taxi en el barrio.....	69
Figura 12. Horario de disponibilidad del servicio colectivo.....	70
Figura 13. Horario de disponibilidad del servicio informal moto taxi.....	71
Figura 14. Percepción de la tarifa.....	72
Figura 15. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor del colectivo.....	73

Figura 16. Comodidad del vehículo colectivo.....	74
Figura 17. Estado de los vehículos tipo colectivo.....	75
Figura 18. Tiempo de espera entre una ruta y otra del servicio colectivo.....	76
Figura 19. Cobertura de las rutas del servicio colectivo.....	77
Figura 20. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor del colectivo.....	78
Figura 21. Comodidad en el vehículo colectivo.....	79
Figura 22. Estado de los vehículos tipo colectivo.....	80
Figura 23. Tiempo de espera entre una ruta y otra del servicio colectivo.....	81
Figura 24. Cobertura de las rutas del servicio colectivo.....	82
Figura 25. Percepción de seguridad en el transporte público.....	83
Figura 26. Percepción sobre espacio para discapacitados.....	84
Figura 27. Percepción sobre necesidad de paraderos.....	85
Figura 28. Percepción sobre tarifa mínima.....	86
Figura 29. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor del taxi.....	87
Figura 30. Comodidad en los vehículos taxi.....	88

Figura 31. Estado de los vehículos tipo taxi.....	89
Figura 32. Cobertura del servicio de taxi.....	90
Figura 33. Tarifa del servicio taxi.....	91
Figura 34. Seguridad en el servicio de taxi.....	92
Figura 35. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor de taxi.....	93
Figura 36. Comodidad en el vehículo taxi.....	94
Figura 37. Estado de los vehículos tipo taxi.....	94
Figura 38. Cobertura del servicio de taxi.....	95
Figura 39. Tarifa del servicio de taxi.....	96
Figura 40. Seguridad en el servicio de taxi.....	96
Figura 41. Utilización del taxi a precio colectivo.....	97
Figura 42. Opinión de las mujeres sobre surgimiento del taxi colectivo.....	98
Figura 43. Opinión de los hombres sobre surgimiento del taxi colectivo.....	99
Figura 44. Opinión de las mujeres sobre el moto taxismo.....	100
Figura 45. Percepción sobre tarifa del servicio de moto taxi.....	101
Figura 46. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor de moto taxi.....	102

Figura 47.Comodidad en el servicio de moto taxi.....	103
Figura 48. Estado de las motocicletas.....	104
Figura 49. Cobertura del servicio de moto taxi.....	105
Figura 50.Tarifa del servicio moto taxi.....	106
Figura 51. Seguridad en el servicio de moto taxi.....	106
Figura 52. Opinión mujeres sobre opciones de mejora.....	107
Figura 53. Opinión hombres sobre opciones de mejora.....	108
Figura 54.Número de vehículos vinculados a cada empresa de taxi.....	117
Figura 55. Póliza de seguros para taxis.....	118
Figura 56. Riesgos cubiertos por póliza.....	119
Figura 57. Pasajeros movilizados a diario.....	120
Figura 58. Estado de los vehículos vinculados.....	121
Figura59. Sistema de gestión de calidad.....	122
Figura 60.Habilitación para operar.....	123
Figura 61. Programas de capacitación.....	124
Figura 62.Programas de capacitación.....	125

Figura 63. Forma de vinculación conductor.....	126
Figura 64. Horas laboradas por conductor de vehículo taxi.....	127
Figura 65. Razones por las que los moto taxistas se dedican a esta labor.....	130
Figura 66. Tiempo desempeñando el oficio de moto taxista.....	131
Figura 67. Horas de trabajo a diario de un moto taxista.....	132
Figura 68. Horario de trabajo de moto taxistas.....	133
Figura 69. Horario con mayor demanda de moto taxi.....	134
Figura 70. Propiedad de las motocicletas en que laboran personas dedicadas al moto taxismo.....	135
Figura 71. Entrega diaria a propietario de motocicleta.....	136
Figura 72. Modelo de motocicletas dedicadas al moto taxismo.....	137
Figura 73. Tarifa Promedio del servicio de moto taxi.....	138
Figura 74. Pasajeros movilizados a diarios por un moto taxista.....	139
Figura 75. Principales destinos de los usuarios del servicio moto taxi.....	140
Figura 76. Ingresos promedio diario de un moto taxista.....	141
Figura 77. Ingresos promedio mensual de un moto taxista.....	142

Figura 78. Porcentaje de ingresos que corresponden al servicio de transporte de pasajeros.....	143
Figura 79. Porcentaje de ingresos que corresponden al servicio de mensajería.....	144
Figura 80. Consumo diario de combustible de una motocicleta dedicada al servicio de mototaxismo.....	145
Figura 81. Costos mensuales derivados del mantenimiento de la motocicleta.....	146
Figura 82. Pertenencia a agremiación de taxistas.....	147
Figura 83. Moto taxistas que viven en la ciudad de Palmira.....	148
Figura 84. Opinión de moto taxistas sobre como movilizan los hombres en Palmira.....	149
Figura 85. Opinión sobre utilización del transporte público formal, si este fuera de mejor calidad.....	150

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Capacidad Transportadora Máxima para Vehículos Colectivos.....	48
Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta.....	54
Tabla 3. Población investigada, muestra seleccionada.....	57
Tabla 4. Capacidad de demanda de transporte público en la ciudad de Palmira	109
Tabla 5. Empresas de taxi, número de vehículos.....	116
Tabla 6. Oferta de transporte público por vehículo en la ciudad de Palmira.....	151
Tabla 7. Oferta de transporte público urbano por capacidad de vehículo.....	152

INTRODUCCIÓN

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es por tanto, parte esencial de las ciudades, por lo cual, cuando existen falencias considerables, se hace inminente la necesidad de mejorar éste para satisfacer las necesidades que la demanda del transporte público está presentando.

Un buen transporte público es sinónimo de la satisfacción del usuario, pues son los clientes los que califican su eficiencia y cumplimiento de cualquier modalidad de transporte legalmente constituida. Cuando con mucha frecuencia, el transporte presenta diversas falencias, el usuario toma la alternativa de elegir una nueva forma de transportarse para suplir su necesidad; es por esto que en la mayoría de los casos surgen medios de transporte informales (moto taxismo, taxi colectivo entre otros.) que satisfacen de una manera más rentable y rápida la insuficiencia de transporte que en muchas ciudades se está presentando.

Caracterizar el transporte público en una ciudad permite identificar las percepciones que tienen tanto la oferta como la demanda del mismo, evidenciando más a fondo la problemática con sus respectivos orígenes. Es por esto que la caracterización podrá ser un inicio para la solución de un problema, en donde de una manera más verídica se podrá saber la realidad del transporte y lo que verdaderamente piensan sus usuarios.

El transporte público urbano en la ciudad de Palmira es un servicio que no se está prestando en óptimas condiciones, pues solo hay una empresa de transporte colectivo que aunque está monopolizando el servicio de transporte en colectivo, no ha sido capaz de suplir al 100% las necesidades de transporte. Un transporte público certificado garantiza la seguridad para el usuario y la fidelidad de éste tanto en el momento de su uso como en una circunstancia para ser recomendado ante clientes potenciales.

1. TITULO

**ESTUDIO EXPLORATORIO: CARACTERIZACIÓN DEL TRANSPORTE
PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA.**

2. ANTECEDENTES

Según las investigaciones realizadas mediante fuentes secundarias de información (bibliotecas universitarias, Centro de Diagnóstico Automotor, Policía de Carreteras, Secretaria de Movilidad de Palmira, Alcaldía de Palmira, entre otras), en la ciudad no se han hecho estudios de la caracterización del transporte público urbano, por lo cual se hace evidente que este tema podrá dar a conocer todo tipo de percepción que el usuario del transporte público puede tener respecto a éste, lográndose identificar las necesidades que actualmente la población de esta ciudad está presentando.

Por otro lado, se pudo identificar proyectos que se han realizado teniendo en cuenta temas relacionados con el transporte público actual de la ciudad de Palmira; en este caso se tiene *“El Centro de Diagnóstico Automotor y la Secretaria de Movilidad de Palmira”*¹, quienes por medio de un diagnóstico del municipio en materia del transporte público colectivo de pasajeros y el transporte informal en la modalidad de moto taxismo, se ha logrado identificar las causas que han permitido que a través de los últimos quince años el transporte público en el municipio haya perdido protagonismo en el ir y venir de los ciudadanos. Todo lo anterior se realizó teniendo en cuenta el crecimiento que la ciudad ha tenido anualmente.

Actualmente se realiza un estudio con la Secretaría de Movilidad que va a permitir autorizar nuevas rutas para el municipio de Palmira y así poner en funcionamiento un número mayor de vehículos que cubran de manera más eficiente el transporte en la ciudad. Además la empresa Montebello también ha presentado un nuevo enfoque para la solución a la necesidad del transporte público en la ciudad, en este se replantearán las rutas debido a la ubicación de esta empresa la cual estará en otro punto de la ciudad de Palmira (Barrio zamorano).

¹CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR PALMIRA. Transporte público vs moto taxi, problemática social de Palmira: Transporte público colectivo, transporte informal modalidad moto taxismo. Palmira. Palmira 2011, 55 h. trabajo de grado (ingeniero industrial, ingeniero mecánico). Universidad de Manizales. Facultad de Ingeniería. Disponible en línea: <http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/ingenieria/ventana_informatica/html/ventana10/articulo04.pdf>

Además de lo anterior, es claro resaltar la importancia que otras ciudades le han dado a el tema de transporte público, logrando así algo innovador y beneficioso para la sociedad; en este caso *en la ciudad de Tuluá también se está trabajando en un proyecto respecto al transporte público, el cual piensa brindar beneficios para todos los tulueños en donde podrán obtener economía, seguridad y buenas condiciones de vida; en este proyecto, se realizó una encuesta para poder determinar las necesidades de esta sociedad respecto a la movilidad en esta ciudad, pudiéndose obtener cifras significativas para determinar una solución.*²

En la ciudad de Cali también se desarrolló un proyecto de transporte el cual comenzó a operar como un sistema masivo denominado MÍO, este medio de transporte ha logrando satisfacer diversas necesidades de movilidad en muchos caleños, brindando de éste modo seguridad, comodidad, economía entre otros factores determinantes de éste servicio.

“El MÍO es el resultado de un esfuerzo conjunto de la Nación y la ciudad y de una política nacional de impulso al transporte y la transformación urbana, como respuesta a los problemas de movilidad y contaminación ambiental. Éste medio de transporte, con una inversión de \$1,3 billones, es uno de los proyectos sociales más ambiciosos cofinanciados por la Nación, ya que atiende el 94% de la demanda de Cali, utilizando los principales corredores viales de la ciudad. Conecta la movilidad vehicular con la peatonal, buscando mejorar el acceso de los usuarios, en especial aquellos de estratos socioeconómicos bajos, mediante una tarifa integrada en los servicios troncales, pretroncales y

²GOYES.WORDPRESS.COM. LA NOTICIA. Elaboran propuesta para mejorar movilidad en Tuluá. [en línea]. <<http://goyes.wordpress.com/2010/12/29/elaboran-propuesta-para-mejorar-movilidad-en-tulua/>>. [citado 15 de septiembre de 2011].

alimentadores, que atenderán todas sus comunas con un sistema de cobro centralizado”.³

Pero además de Cali, hay sistemas de transporte masivo en otras ciudades: Pereira, que ya está en funcionamiento, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Soacha y Bogotá.

“La ciudad de Bogotá cuenta con un transporte masivo llamado TransMilenio, el cual tiene vías para servicios troncales que corresponden a los carriles centrales de las principales avenidas de la ciudad. Estos carriles exclusivos se acondicionan especialmente para soportar el paso de los buses y se separan físicamente de los carriles de uso mixto, disponibles para circulación de vehículos particulares, camiones, taxis, etc. Con el fin de ordenar el tránsito y darle velocidad al nuevo sistema TransMilenio, el proyecto construye estaciones diseñadas especialmente para facilitar el acceso rápido y cómodo de los pasajeros”⁴.

La información nombrada anteriormente, refleja la importancia que otras ciudades le dan al transporte público, teniendo en cuenta la percepción tanto de la demanda como de la oferta de este medio, para dar solución a las necesidades que éstas presentan y de esta manera caracterizar todo el transporte público urbano que una ciudad está ofreciendo.

Los antecedentes no sustentan una investigación respecto a la caracterización de transporte público urbano, pero si generan datos precisos con los cuales se podría apoyar la investigación respecto al tema a tratar, y así tener una guía para desarrollar estrategias y dar respuesta a lo que queremos lograr.

³ EL PAIS. El MIO empieza a rodar. [en línea].

<<http://historico.elpais.com.co/paionline/calionline/notas/Febrero272009/cali4.html>>. [citado 12 septiembre 2012].

⁴ Ibíd.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El transporte público urbano de la ciudad de Palmira, es un servicio que actualmente no se presta bajo las mejores condiciones, pues sus características no suplen por completo las necesidades, especificaciones ni las expectativas que los habitantes de la villa de las palmas demandan, a su vez, se hace más evidente el hecho que la comunidad tenga que hacer uso de medios de transporte alternos, ya que no ve en el transporte público formal la opción más óptima de satisfacer sus necesidades de movilización dentro de la ciudad, al igual que la percepción que los habitantes de Palmira tienen de la calidad del servicio de transporte no es la mejor. Por otro lado, la unificación bajo una sola firma y propietario, de las empresas dedicadas al servicio de transporte público colectivo, (pues aunque sigan operando bajo nombres distintos, las decisiones y dirección de la empresa son responsabilidad de una misma organización), ha hecho que exista un estilo de monopolio empresarial para la prestación de esta actividad. Además de esto, el surgimiento de medios de transporte informales, ha generado un impacto negativo sobre la demanda que antes hacía uso del servicio ofrecido por las empresas legal y formalmente constituidas dedicadas a esta actividad, pues estos medios informales a pesar de brindarse a un menor costo y aparentemente con mayor facilidad de acceso por parte de la comunidad, en la mayoría de los casos, no se da bajo los parámetros de seguridad establecidos mediante la ley, ni mucho menos se brinda bajo parámetros responsables ni con el respaldo de una compañía, agremiación o grupo que garantice la idoneidad, pericia y buen proceder de quienes laboran en estos medios. La aparición de estas nuevas modalidades de transporte (entre las cuales se puede citar el moto taxismo y el conocido taxi colectivo), se debe a muchos factores, entre los cuales cabe resaltar *“La ineficiencia en el transporte público actual, pues los colectivos son muy demorados y muchas veces ponen en peligro la vida de los pasajeros; las costosas tarifas de los taxis a pesar de ser una ciudad pequeña y la necesidad de las personas de tener un ingreso principal o extra”*⁵. Esta problemática la viven a diario los residentes en la ciudad, pues cada vez parece hacerse más difícil movilizarse en un transporte público dentro de la ciudad, o en su defecto, las condiciones de seguridad con las que se cuenta dentro de un medio informal,

⁵KATHERINE CHÁVEZ MEJÍA. Los famosos “Motorratones”. [en línea].
<<http://desempleopalmira.lacocelera.net/post/2007/04/10/desempleo-dia-sexto>>. [citado 30 de septiembre de 2011].

son mínimas, lo que ha generado en la comunidad una insatisfacción bastante relevante en materia de transporte urbano.

“En cuanto al incremento de las motocicletas se ha evidenciado varios fenómenos como ha sido el aumento de estos vehículos que a pesar de movilizarse por las calles del municipio, muchas de estas cuentan con matrículas de municipios circunvecinos. Según censo realizado por el CDAP “Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira” (2010), aproximadamente en Palmira se cuenta con un número de 2293 moto taxistas”⁶

De continuar así, seguramente las empresas legalmente constituidas perderían casi que totalmente su participación en el mercado, lo que significaría que la oferta de transporte público urbano en la ciudad, ya no sería prestado por empresas formales, sino por grupos de personas operando bajo el más alto grado de informalidad y sin duda alguna, de inseguridad, lo que representaría un riesgo para el desarrollo urbano de Palmira y por ende, una externalidad negativa para la comunidad.

Por todo lo anterior, se hace necesaria la investigación de los factores que definen las características de los oferentes (empresas tanto formales como medios informales) dedicados al transporte urbano, al mismo tiempo, que identificar las características y percepciones que tienen los demandantes del servicio (la comunidad Palmirana), para caracterizar en conjunto las condiciones actuales en las que se oferta el servicio de transporte al igual que las necesidades, conformidad o no conformidad que presenta la demanda de la ciudad.

3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características del transporte público en la ciudad de Palmira?

⁶CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR PALMIRA. Transporte público vs moto taxi, problemática social de Palmira: Transporte público colectivo, transporte informal modalidad moto taxismo. Palmira. Palmira 2011, 55 h. trabajo de grado (ingeniero industrial, ingeniero mecánico). Universidad de Manizales. Facultad de Ingeniería. Disponible en línea: <http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/ingenieria/ventana_informatica/html/ventana10/articulo04.pdf>

3.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo es la oferta y la demanda del transporte público urbano en la ciudad de Palmira y la cobertura de este servicio?
- ¿Cuál es la percepción de los usuarios y de los oferentes del transporte público urbano en la ciudad de Palmira?
- ¿Cuáles son las características de la oferta y la demanda del servicio de transporte público en la ciudad de Palmira?

4. JUSTIFICACIÓN

Caracterizar el transporte público urbano en la ciudad de Palmira, dará a conocer la realidad del servicio de transporte, midiendo de este modo la calidad del mismo, la satisfacción e insatisfacción de la comunidad y el porqué de la existencia de medios de transporte informales (moto taxismo).

El sistema de transporte público urbano actual en Palmira constituye uno de los tantos problemas que debe de afrontar la comunidad cuando se quiere movilizar por las calles y en especial desplazarse hacia su trabajo y sitios de estudio, teniendo en cuenta que éste influye de forma significativa en la economía, la sociedad y el medio ambiente; Constituyendo uno de los grandes retos a resolverse, pues es evidente que el sistema de transporte público urbano vigente no sólo no es económicamente sostenible para el gobierno a largo plazo; sino que encima de todo no es satisfactorio para los ciudadanos.

Hay que tener en cuenta que la ciudad está creciendo, actualmente *“la ciudad cuenta con aproximadamente 283.431 habitantes”*⁷, estos se convierten cada día en demandantes no satisfechos, ya que las rutas de transporte público son muy escasas, el servicio es ineficiente y la comodidad prestada en este medio es de mala calidad; sin olvidar que la tarifas de taxis en la ciudad son muy elevadas. Todo esto ha provocado que la comunidad Palmirana opte por nuevas alternativas de transporte público como es el mototaxismo, un servicio que se ofrece solo a mujeres ya que según “el decreto 364 de 2010, establece la restricción de este medio para pasajeros hombre”, logrando así dar solución a varias necesidades para las mujeres; pero a su vez convirtiéndose en un rápido medio de transporte con múltiples inseguridades (fraudes, muertes, accidentes, abuso sexual entre otras) para cada pasajera.

Además de lo anterior, también es necesario reconocer que Palmira es una ciudad universitaria; con *“9 universidades”*⁸ las cuales cuentan con una gran cantidad de

⁷ LA CIUDAD. Historia de Palmira. [en línea]. <<http://www.palmira.gov.co/palmira/laciudad.html>>. [citado 5 de octubre de 2011].

⁸ PALMIGUIA. Universidades. [en línea]. <<http://www.palmiguia.com/universidades.html>>. [citado 5 de octubre de 2011].

demandantes insatisfechos respecto al servicio público. Teniendo en cuenta las empresas de colectivos, se observa que las rutas de estos no cubren todas las comunas de la ciudad y solo transitan hasta las 8:00 pm; además, en los taxis públicos se presentan tarifas muy altas, lo que hace que la comunidad opte por hacer uso de servicio de moto taxismo evidenciándose de esta manera la inseguridad y el incremento en los gastos para estas personas.

Por otro lado, “El transporte público colectivo urbano en el municipio de Palmira opera con dos empresas autorizadas que prestan el servicio. Estas empresas cuentan con 62 vehículos operativamente activos en la zona urbana de Palmira. La empresa que cuenta con más vehículos operando en este momento es la empresa Montebello, la cual tiene 42 vehículos entre micro buses y colectivos, distribuidos de tal manera que puedan cubrir totalmente 5 rutas urbanas. La otra empresa es Cootransgaviota que afrontaba una situación crítica económica y administrativamente, lo cual llevo a múltiples denuncias públicas acerca del abandono de rutas. Una de las empresas emblemáticas del transporte en el municipio como era Palmirana de Transportes fue adquirida comercialmente por la empresa Montebello la cual acoge las rutas asignadas a la empresa Palmirana de Transportes y busca alternativas que permitan sacar adelante la operatividad de la empresa”.⁹

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se puede considerar la importancia que tiene caracterizar el transporte público urbano en la ciudad de Palmira, asumiendo la relevancia que tiene la opinión de los ciudadanos hacia dicha necesidad y la solución de la misma, para así poder destacar las percepciones de más influencia que los ciudadanos y los oferentes puedan tener respecto a dicho tema.

⁹ CARLOS ARTURO JIMÉNEZ LLANO, JOSE FERNANDO CASTRO SALAZAR. transporte público vs moto taxi, problemática social de Palmira: Transporte público colectivo, transporte informal modalidad moto taxismo, Palmira 2011, 55 h. trabajo de grado (ingeniero industrial, ingeniero mecánico). Universidad de Manizales. Facultad de Ingeniería.

5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar el transporte público urbano en la ciudad de Palmira.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la oferta y la demanda del transporte público urbano en la ciudad de Palmira y la cobertura de éste servicio.
- Medir la percepción de los usuarios y de los oferentes del transporte público urbano en la ciudad de Palmira.
- Definir las características de la oferta y la demanda del transporte público urbano en la ciudad de Palmira.

6. MARCO CONTEXTUAL HISTÓRICO

Según el último censo realizado en Colombia, Palmira cuenta con una población aproximadamente de 283.431 habitantes. Los cuales hacen parte del desarrollo diario de la misma, permitiendo crecer a través de sus culturas y medios que satisfacen sus necesidades.

Palmira cuenta con un sistema de transporte deficiente en servicio y cobertura. Algunas empresas que prestan el servicio son Coodetrans Palmira, Palmirana de Transportes y Montebello quienes hacen parte de las empresas publicas urbanas de colectivo de la ciudad. También se cuenta con “7 empresas de servicio de taxi público urbano legalmente registradas”¹⁰. Además, ésta ciudad se registra a nivel nacional como la ciudad con mayor mototaxismo en Colombia, con un cálculo aproximado de “2293 personas dedicadas a este trabajo”¹¹.

A nivel Intermunicipal encontramos una de las más grandes empresas de transporte de Colombia, la cual encuentra su nacer en la Villa de las Palmas, como es el caso de Expreso Palmira que actualmente tiene cobertura nacional. Actúan además Expreso Pradera, Coodetrans Palmira, Expreso Florida y diferentes compañías que transportan pasajeros desde el sur del departamento al centro, norte y sur del país como lo son Expreso Palmira, Expreso Trejos, Gaviota y Expreso Bolivariano entre otras.

Estos medios de transporte tienen entradas a Palmira desde el norte por la Carretera Panamericana que viene desde Tuluá y Guadalajara de Buga; desde el sur por la vía que viene desde el departamento de Cauca y llega a Candelaria; desde el occidente por la vía denominada la Recta o Autopista a Cali; por el oriente por la carretera Miranda, Florida y Pradera.

¹⁰PAGINAS AMARILLAS. Empresas de transporte. [en línea].
<<http://www.paginasamarillas.com.co/busqueda/empresas+de+taxi-palmira?match=empresas%20de%20taxi>>.

¹¹ CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR PALMIRA. Transporte público vs moto taxi, problemática social de Palmira: Transporte público colectivo, transporte informal modalidad moto taxismo. Palmira. Palmira 2011, 55 h. trabajo de grado (ingeniero industrial, ingeniero mecánico). Universidad de Manizales. Facultad de Ingeniería. Disponible en línea:
<http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/ingenieria/ventana_informatica/html/ventana10/articulo04.pdf>

En 1911 José María Rivera Escobar emprendió la construcción de la carretera por el cañón del Amaime y el Páramo de las Hermosas para conectar a Palmira con Chaparral y ofrecer así la ruta terrestre más corta entre Sur del Valle y Bogotá. Su construcción nunca se terminó.¹²

Teniendo en cuenta el transporte público urbano brindado en la ciudad de Palmira, actualmente se cuenta con 1 empresa de transporte (Montebello S.A), la cual administra a su vez a las dos empresas que decayeron en el mercado (Palmirana y Cootransgaviota), quedando con un monopolio centralizado en la ciudad.

Cootransgaviota fue adquirida por la empresa de transportes Montebello desde el mes de diciembre del año 2011, debido a que se presentaron varias demandas por parte de pequeños propietarios de vehículos afiliados quienes manifestaron inconformidad en la manera como se les administró, motivo por el cual muchos de sus vehículos fueron desvinculados por parte de sus propietarios.

¹² LA CIUDAD. Historia de Palmira. [en línea]. <<http://www.palmira.gov.co/palmira/laciudad.html>>. [citado 5 de octubre de 2011].

7. MARCO CONCEPTUAL

Actividad Transportadora. De conformidad con el artículo 6 de la ley 336 de 1996, se entiende por actividad transportadora, un conjunto organizado de actividades tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando vehículos, en uno o varios modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del Gobierno Nacional.¹³

Competitividad. La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.¹⁴

Demanda insatisfecha de transporte. Es el número de pasajeros que no cuentan con un servicio de transporte para satisfacer sus necesidades de movilización dentro de un sector geográfico determinado y corresponde a la diferencia entre la demanda total existente y la oferta autorizada.¹⁵

Demanda total existente. Es el número de pasajeros que necesita movilizarse en una ruta o un sistema de rutas y en un periodo de tiempo¹⁶

Edad del equipo automotor. Es el cálculo resultante de la diferencia entre el año que sirve de base para la evaluación o estudio y el año del modelo del vehículo.¹⁷

¹³ Decreto 172 de 2001 artículo 3 “definiciones”. Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia p, 391

¹⁴ ZONA ECONOMICA. Competitividad. [en línea].
<http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>. [citado 20 octubre 2011].

¹⁵ Decreto 170 de 2001 artículo 7 “definiciones”. Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia, p. 340.

¹⁶ *Ibíd.*

¹⁷ *Ibíd.*

Edad del parque automotor. Es el promedio ponderado de la edad de todo el equipo de la empresa, independiente de la clase de vehículo.¹⁸

Frecuencia de despacho. Es el número de veces por unidad de tiempo en que se repite la salida de un vehículo en un lapso determinado.¹⁹

Frecuencias disponibles. Son los despachos establecidos en los estudios de demanda que no han sido autorizados.²⁰

Mercado. Conjunto de personas o unidades de negocios que consumen/utilizan un producto o servicio o las que se pueden inducir a que las consuman/utilicen.²¹

Moto Taxismo. Es un medio de transporte, en el cual dos personas se desplazan de un lugar a otro en una moto, una persona actúa en calidad de conductor y la otra de pasajero. Actualmente es un método ilegal debido a que no hay una ley que los cobije como un medio de transporte de carácter comercial y por tal razón no están obligados a pagar impuestos.²²

Nivel de servicio. Son las condiciones de calidad bajo las cuales la empresa presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, capacidad, disponibilidad y comodidad de los equipos, la accesibilidad de los usuarios al servicio, régimen tarifario y demás circunstancias que previamente se consideren determinantes, tales como paraderos y terminales.²³

Oferta de transporte. Es el número total de sillas autorizadas a las empresas para ser ofrecidas a los usuarios, en un periodo de tiempo y en una ruta determinada.²⁴

¹⁸ Ibíd.

¹⁹ Ibíd.

²⁰ Ibíd.

²¹ FISCHER, Laura. Introducción a la investigación de mercados. McGraw Hill - interamericana editores, S.A. p. 3-22.

²² REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Transporte Público. [en línea].
<<http://lema.rae.es/drae/?val=transporte>>. [Citado 20 de octubre de 2011].

²³ Decreto 170 de 2001 artículo 7 “definiciones”. Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia P. 341

²⁴ Ibíd.

Plan de rodamiento. Es la programación para la utilización plena de los vehículos vinculados a una empresa para que de manera racional y equitativa cubran la totalidad de rutas y despachos autorizados y/o registrados, contemplando el mantenimiento de los mismos.²⁵

Ruta. Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado y unas características en cuanto a horarios, frecuencias, paraderos y demás aspectos operativos.²⁶

Servicio público de transporte terrestre automotor colectivo de pasajeros. Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público a esta vinculado, para recorrer total o parcialmente una o más rutas legalmente autorizadas.²⁷

Servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi. El transporte público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino. El recorrido será establecido libremente por las partes contratantes.²⁸

Sistema de rutas. Es el conjunto de rutas necesarias para satisfacer la demanda de transporte de un área geográfica determinada.²⁹

Tarifa. Es el precio que pagan los usuarios por la utilización del servicio público de transporte en una ruta y nivel de servicio determinado.³⁰

²⁵ Ibíd.

²⁶ Ibíd.

²⁷ Decreto 170 de 2001 artículo 6. Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia p. 340

²⁸ Decreto 172 de 2001 artículo 6. Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia p. 392

²⁹ Decreto 170 de 2001 artículo 6 Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia p. 341

³⁰ Ibíd.

Transporte. El transporte es una actividad fundamental dentro del desarrollo de la humanidad. Es el traslado de algún lugar a otro algún elemento, en general personas o bienes.³¹

Transporte Público. Sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro.³²

Utilización vehicular. Es la relación que existe, en términos porcentuales, entre el número de pasajeros que moviliza un vehículo y el número de sillas que ofrece.³³

³¹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Transporte. [en línea]. <<http://lema.rae.es/drae/?val=transporte>>. [Citado 20 de octubre de 2011]

³² *Ibíd.*

³³ Decreto 170 de 2001 artículo 7 Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia p. 341

8. MARCO TEÓRICO

8.1. TEORIA DEL SERVICIO PÚBLICO Y SERVICIO AL CLIENTE

Es necesario resaltar la importancia del servicio público (Msc.Lilly Soto), “esta teoría surge debido a la aparición de muchas debilidades respecto a la teoría liberal y la teoría normativa de la responsabilidad social, imponiéndose así con el fin de obtener buenos resultados con respecto al ámbito de la colectividad social, estableciéndose que el bien común esta sobre el bien individual,³⁴ es por esto que se debe mejorar cada día la calidad de los medios, preocupándose así por los intereses y necesidades de toda una sociedad. En Palmira es necesario aplicar esta teoría para poder llevar a cabo un buen proyecto de transporte público, teniendo en cuenta que este podrá satisfacer a toda una comunidad, puesto que se presta un mal servicio en ésta.

Hoy la ofensiva se centra en el campo de los servicios. Servicios antes, durante y después de la venta de productos, pero servicio también en los sectores de servicios propiamente dicho: banca, transporte, turismo, servicios públicos, hostelería y muchos otros.

La guerra del servicio es tanto más importante si tenemos en cuenta que en nuestras economías, los servicios representan una parte cada vez mayor de la actividad económica. Gracias a las tecnologías de punta, resultará posible conciliar lo inconciliable, pudiéndose, a la vez, producir en masa y adaptar el servicio a las necesidades de cada cliente.³⁵

Por otra parte es importante reconocer que el énfasis en este tema no es tener mayor audiencia a cualquier precio, si no el contenido y su calidad; es por esto que un buen medio de transporte, ofrecería óptimas condiciones de vida, calidad del servicio y economía sin importar las veces en las que se podrá aumentar el precio del servicio, si no las veces que este será reconocido o identificado por los ciudadanos manteniendo un alto

³⁴HOROVITZ JACQUES.Prólogo de Gilbert Trigano. La Calidad del Servicio. Serie McGraw-Hill DE MANAGEMENT.Suiza.1991.P. 11

³⁵Ibíd. P. 11

nivel de responsabilidad social, teniendo en cuenta la comodidad y disponibilidad de este medio para toda la sociedad de Palmira y el resto de los ciudadanos del país que en un momento dado adquieran el servicio en esta ciudad, reconociéndolo y promulgándolo en sus sitios eventuales.

El servicio al cliente (BEVERLY ROKES)³⁶ es fundamental para el éxito del servicio público, ya que uno se fundamenta del otro para poder brindar un buen servicio y lograr que este sea recomendado e identificado por toda una sociedad como el mejor con clientes satisfechos, además hay que tener en cuenta que el servicio al cliente es una potente herramienta del marketing la cual mantiene interrogantes tales como: “¿Qué servicios se ofrecerá?, ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer? Y ¿cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios?”³⁷ cada una de estas preguntas se complementan con la aplicación de investigaciones de mercados continuas y eficientes pudiendo resaltar con más veracidad las respuestas obtenidas.

*La mayoría de las personas que abordan un medio de transporte público y después evitan hacerlo de nuevo, renuncian a su decisión de uso debido a las fallas del servicio al cliente que se presentan en el momento en que se interrelacionan con las personas encargadas de atender y motivar a los usuarios, pues la atención a estos siempre debe ser de alta calidad sin importar los momentos irritables que se presenten en dichas circunstancias, teniendo en cuenta siempre la satisfacción de una necesidad.*³⁸

³⁶BEVERLY, ROKES. Servicio al cliente: importancia del servicio al cliente. International Thomson Editores, S.A de C.V, 2004. P. 1-87. [en línea].
<http://books.google.com.co/books?id=mBqNlduh_wAC&printsec=frontcover&dq=servicio+al+cliente&hl=es&ei=RGLRTpeRMMqJgwMq4XWDQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDgQ6AEwAQ#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false>

³⁷Ibíd., p. 1-87

³⁸Ibíd.,p. 88

8.2. CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

“El término calidad ha sido ampliamente utilizado en distintos sectores de la sociedad y, dentro de cada sector en distintos niveles. El concepto de calidad ha sido considerado, en sus orígenes, como un término vago e indefinido y de interés sólo para un pequeño ámbito económico. Desde ese punto de partida el concepto de calidad ha ido evolucionando hasta llegar al grado de complejidad actual, donde ya no únicamente se habla de calidad en sentido genérico, sino que a su alrededor se han desarrollado numerosos conceptos, enfoques, modelos, procesos, métodos y herramientas”³⁹.

Es por esto que este término es indispensable en la aplicación de cualquier servicio, en especial el transporte público; ya que este suple múltiples necesidades, teniendo en cuenta que es un elemento fundamental y complemento para el desarrollo de cada factor que involucra la satisfacción de la sociedad, mediante la aplicación de reglas o normas que rigen a este servicio en su aplicación para así poder determinar cómo se produce el servicio, como se consume, como se evalúa entre otros.

8.2.1. El transporte de calidad. *“El transporte público es un servicio fundamental en nuestra sociedad y una de las actividades más directamente relacionadas con la calidad de vida de los ciudadanos. La norma UNE-EN 13816 de Transporte público de pasajeros proporciona directrices a los operadores para que asuman compromisos de calidad en la prestación de su servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. Los compromisos de calidad deben asumirse en ocho ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental”⁴⁰. Ya*

³⁹LA CALIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO. [En línea].<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/5960/8/06.pdf>

⁴⁰AENOR. Certificación del servicio de transporte público de pasajeros UNE-EN 13816: el transporte de calidad [en línea].<http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_transporte_13816.asp>. [Citado 29 abril de 2012]

que del buen uso de estos depende la permanencia del cliente en el servicio, la recomendación de éste hacia clientes potenciales y la obtención de los mismos.

La competitividad de un servicio involucra un buen manejo de la oferta, teniendo en cuenta las bases de calidad que debe seguir para cumplir con la satisfacción de la demanda, mejorando constantemente su método de trabajo; mediante la buena atención al usuario, la seguridad para ellos, la rentabilidad económica, entre otros factores importantes para poder mantener en un alto nivel la buena percepción del cliente para el servicio ofrecido.

Teniendo en cuenta lo anterior, también es importante resaltar algunas características del producto de un servicio a la hora de enfocar su diseño y producción:

- *“El producto de los servicios tiene un alto contenido en “atención al cliente”.*
- *El producto de los servicios es la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.*
- *El producto de los servicios puede personalizarse más que un producto industrial.*
- *El factor humano es uno de los elementos principales del producto de un servicio.*
- *La satisfacción del trabajador transmite satisfacción al cliente.*
- *El producto de los servicios no se puede cambiar o reemplazar.*
- *La demanda es estacional, muy variable según las franjas horarias y, a veces, imprevisible”⁴¹.*

Estas características se desarrollan a medida que el producto del servicio se va introduciendo en el mercado, ya que es ahí en donde presentan diferentes variaciones que pueden afectar o beneficiar el funcionamiento del servicio (aceptación del cliente potencial, rechazo por el mercado, competencia desleal, desmotivación por parte de los empleados etc.), y que dependiendo de la práctica que se le dé a dicho producto, así mismo se podrá ver si éste permanecerá o si por el contrario desaparecerá del mercado.

⁴¹UPCOMMONS. La calidad del transporte público. [en línea].
<<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/5960/8/06.pdf>>. [citado 30 abril de 2012]

“La calidad es una herramienta básica para influir en el reparto modal de la movilidad pero requiere de la participación activa y coordinada de todos los agentes implicados para ser efectiva. La interdependencia entre los operadores privados y los titulares de los servicios (administraciones) debe ser el núcleo de partida de los enfoques de calidad, ya que estos aseguran la homogeneidad del sistema, mejoran la coordinación del sistema, mejoran la eficiencia del sistema, esclarecen las responsabilidades y atribuciones de cada agente implicado, conocen mejor a los clientes y adecuan más fácilmente los servicios para mejorar la planificación, el control y la gestión de los servicios, implantando nuevas tecnologías de forma eficiente y eficaz, y de este modo poder actuar de forma conjunta con el resto de políticas de movilidad (racionalización del uso del suelo y del vehículo privado)”⁴².

La guía de una empresa debe ser en primera instancia la autoridad superior (gerente), pues este debe enterarse de los movimientos de la empresa tanto internos como externos y por ende plantear estrategias que involucren la calidad y el mejoramiento constante de la prestación del servicio en este caso el transporte público.

8.3. LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

“La competencia se asocia, habitualmente, a la idea de rivalidad u oposición entre dos o más sujetos para el logro de un objetivo, como la utilidad personal o la ganancia económica privada”⁴³, esto se ve manifestado en varios mercados entre éstos el de transporte; en donde cada día se refleja la rivalidad entre los diferentes oferentes, mediante la utilización de estrategias de atracción al usuario. Además, dicha competencia también manifiesta la aparición de diferentes medios que ofrecen un servicio de transporte no permitido para operar, como es el caso del moto taxismo; un medio de transporte ilegal que compitiendo en precios está logrando su posicionamiento individual.

⁴² Ibid.

⁴³ MOCHÓN, FRANCISCO. Economía Básica: La competencia perfecta, el monopolio y el oligopolio. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U. 1992.

Pues este medio ofrece a la comunidad economía y rapidez para desplazarse hacia cualquier parte de la ciudad.

“El sector transporte, al menos en el ámbito nacional y regional, aparece con una estructura de mercado cercana a la de competencia perfecta, donde el servicio de transporte es el mismo, trasladar a los usuarios especialmente en el ámbito urbano, donde existen una gran cantidad de pequeños ofertantes, mal llamados transportistas, y millares de consumidores del servicio, evidente que, hablar de su cercanía a un modelo de competencia perfecta, no hace que este modelo sea su base, “La economía sostiene que la asignación óptima se produce cuando participan muchos ofertantes y adquirentes, el acceso al mercado es libre; ningún actor puede influir en los precios; la formación de estos es fruto de la acción libre de la oferta y de la demanda; el producto es homogéneo y no existe asimetría de información. A este modelo teórico se le denomina “competencia perfecta” y no existe en la realidad, es solo una aspiración ideológica”⁴⁴.

8.3.1. Aparición del monopolio. “el control estatal de la oferta de determinados servicios origina el monopolio”⁴⁵, este tipo de competencia se va enriqueciendo con la pérdida de dominio de aquellas empresas que poco a poco desaparecen del mercado; en la ciudad de Palmira, para el mercado específico de transporte de pasajeros en modalidad colectivo, el monopolio se refleja en la empresa de transporte Montebello S.A, quienes han adquirido las pocas empresa de transporte colectivo que operaban en la ciudad de manera independiente, ya que éstas han desaparecido del mercado por motivos de crisis económica o mal manejo de la administración.

⁴⁴ MOCHÓN, FRANCISCO. Economía Básica: La competencia perfecta, el monopolio y el oligopolio. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U. 1992.

⁴⁵ MOCHÓN, FRANCISCO. Economía Básica: La competencia perfecta, el monopolio y el oligopolio. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U. 1992.

Además de la empresa Montebello, la nueva modalidad de transporte (moto taxismo), ha incursionado en éste mercado controlando la oferta y aprovechando al máximo las desventajas que la única empresa de colectivo pueda presentar, compitiendo cada día con más medios para desplazar a usuarios de un lugar a otro y a un precio bajo.

9. MARCO LEGAL

El transporte de pasajeros en Colombia, es un servicio que constitucionalmente debe ser una finalidad social y compromiso del Estado, pero esta responsabilidad ha sido cedida a particulares, a los cuales se limita a intervenir por medio de ciertas regulaciones, vigilancia y control, para garantizar de esta manera que el servicio realmente se preste en condiciones óptimas y que beneficie a la sociedad Colombiana. Mediante las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, se fijaron los parámetros y principios del marco normativo que define las condiciones en las cuales se debe brindar el servicio de transporte público de pasajeros en el territorio nacional, el cual se desarrolló a plenitud en el decreto 170 de 2001, que dicta las reglas del transporte público de pasajeros en cada uno de sus modalidades. Lo que se busca con la nueva reglamentación, es que haya cada vez menos intervención por parte del Estado, para que de esta manera, el servicio de transporte pueda ser brindado de manera más competitiva y satisfaga de manera efectiva las necesidades de movilidad que puedan tener los colombianos.

La información del movimiento de pasajeros por el modo carretero ha sido calculada a partir del movimiento de vehículos en los terminales de transporte, para lo cual se ha estimado una utilización del 75% de la capacidad ofrecida, estableciendo un promedio de 30 sillas para buses, 24 sillas para busetas, 14 sillas para microbuses y 4 sillas para los taxis.⁴⁶

Según el estatuto general de transporte, en la ley 336 de 1996, en el artículo 3, *“la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico”*⁴⁷.

En el capítulo VIII (DE LA SEGURIDAD) del estatuto general de transporte, se establece mediante el artículo 31, *que “Los equipos destinados al servicio público de transporte en*

⁴⁶ MINISTERIO DE TRANSPORTE. Caracterización del Transporte en Colombia Diagnostico y proyectos de transporte e Infraestructura. [en línea]. <www.mintransporte.gov.co/descargar.php?id=455>. [citado 12 de julio de 2012].

⁴⁷ SECRETARIA DEL SENADO. Ley 336 de 1996. Estatuto general de transporte. [en línea]. <http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley_0336_1996.html>. [citado 30 de septiembre de 2011].

*cualquier Modo, deberán cumplir con las condiciones de peso, dimensiones, capacidad, comodidad, de control gráfico o electrónico de velocidad máxima, de control a la contaminación del medio ambiente, y, otras especificaciones técnicas, de acuerdo con lo que se señale en el Reglamento respectivo, para efectos de la homologación correspondiente”.*⁴⁸

“De acuerdo con el capítulo III (CREACION Y FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PUBLICO), el artículo 9o. enuncia que el servicio público de transporte dentro del país tiene un alcance nacional y se prestará por empresas, personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas de acuerdo con las disposiciones colombianas y debidamente habilitadas por la autoridad de transporte competente. Además, las empresas interesadas en prestar el servicio público de transporte o constituidas para tal fin, deberán solicitar y obtener Habilitación para operar.

Según el capítulo V (EQUIPOS), en el artículo 22. Se establece que toda empresa del servicio público de transporte contará con la capacidad transportadora autorizada para atender la prestación de los servicios otorgados. De conformidad con cada Modo de transporte, el Reglamento determinara la forma de vinculación de los equipos a las empresas, señalando el porcentaje de su propiedad y las formas alternas de cumplir y acreditar el mismo

Artículo 23. Las empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte sólo podrán hacerlo con equipos matriculados o registrados para dicho servicio, previamente matriculados o registrados para dicho servicio, previamente homologados ante el ministerio de transporte, sus entidades adscritas, vinculadas o con relación de coordinación y que

⁴⁸Ibíd., Cap. VIII

*cumplan con las especificaciones y requisitos técnicos de acuerdo con la infraestructura de cada modo de transporte. ”.*⁴⁹

Como se puede observar, en este campo jurídico se recopila uno de los artículos más importantes respecto a las empresas de transporte público, sin embargo cabe resaltar que muchos de estos artículos no son cumplidos por las empresas existentes ya que a simple vista se puede observar las fallas respecto varias normas del estatuto general de transporte público.

Entre algunas de las normatividades que rigen las diferentes modalidades de transporte público urbano terrestre, cabe mencionar las siguientes:

9.1. RESPECTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD TRANSPORTE INDIVIDUAL EN VEHÍCULOS TAXI

9.1.1. Decreto 172 de 2001 artículo 10. *Habilitación.* Las empresas, personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas, interesadas en prestar el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, deberán solicitar y obtener habilitación para operar. La habilitación lleva implícita la autorización para la prestación del servicio público de transporte en esta modalidad.⁵⁰

La habilitación concedida autoriza a la empresa para prestar el servicio solamente en la modalidad solicitada. Si la empresa, persona natural o jurídica, pretender prestar el servicio de transporte en una modalidad diferente, debe acreditar ante la autoridad competente de la nueva modalidad, los requisitos de habilitación exigidos.

⁴⁹Ibíd., Cap. V

⁵⁰Régimen jurídico de transporte terrestre en Colombia 2011. Decreto 172 de 2001 artículo 10, habilitación p. 394.

9.1.2. Tramites de la habilitación. Decreto 172 de 2001 articulo 15. *Plazo para decidir.* Presentada la solicitud de habilitación, para decidir, la autoridad de transporte competente dispondrá de un término no superior a noventa días hábiles.

La habilitación se concederá o negará mediante resolución motivada en la que se especificara como mínimo el nombre, razón social o denominación, domicilio principal, capital pagado patrimonio líquido, radio de acción y modalidad de servicio.⁵¹

9.1.3. Seguro⁵²

Decreto 170 de 2001 Artículo 19: *Obligatoriedad.* De conformidad con los artículos 994 y 1003 del código de comercio de las empresas del Transporte Público Colectivo Terrestre Automotor de Pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y/o Municipal de transporte público, deberán tomar con una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia, las pólizas de seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual que las ampare de los riesgos inherentes a la actividad transportadora, así:

9.1.3.1. Póliza de responsabilidad civil contractual que deberá cubrir al menos, los siguientes riesgos:

- Muerte.
- Incapacidad Permanente
- Incapacidad temporal
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 60 S.M.M.L.V por persona

⁵¹ Ibíd., Tramites de la habilitación. Decreto 172 de 2001 articulo 15 p. 398.

⁵² Ibíd., p. 399

9.1.3.2. Póliza de responsabilidad civil extracontractual que deberá cubrir al menos, los siguientes riesgos:

- Muertes o lesiones a una persona
- Daños a bienes de terceros
- Muerte o lesiones a dos o más personas

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 60 S.M.M.L.V por persona.

Decreto 172 de 2001 artículo 22. *Permanencia en el servicio.* Los vehículos destinados al servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, deberán permanecer en este servicio por un término no menor de 5 años contados a partir de la fecha de expedición de la respectiva licencia de tránsito, fecha a partir de la cual, podrán solicitar el cambio de servicio, el cual se tramitara conforme a las disposiciones vigentes sobre la materia y su reposición deberá efectuarse con un vehículo nuevo.

En todo caso la autoridad de transporte competente debe verificar el cambio de color del vehículo que sale del servicio.⁵³

Decreto 172 de 2001 artículo 35. *Ingreso de vehículos al parque automotor.* A partir de la promulgación del presente decreto, las autoridades de transporte competente no podrán autorizar el ingreso de taxis al servicio público de transporte, por incremento, hasta tanto no se determinen las necesidades del equipo mediante el estudio técnico de que tratan los artículos siguientes.

Entiéndase como ingreso de taxi al servicio público individual de transporte, la vinculación de vehículos al parque automotor de este servicio en un distrito o municipio. El ingreso podrá ser incremento o por reposición. Será por incremento cuando la vinculación implique un aumento en el número de vehículos de esa modalidad que operan en la

⁵³Ibíd. Prestación del servicio, p. 401

respectiva localidad. Será por reposición cuando la vinculación se realice para sustituir otro vehículo que se encuentre matriculado en el servicio público⁵⁴

Decreto 172 de 2001 artículo 53. *Tarifas.* Compete a las autoridades distritales y municipales la fijación de las tarifas del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, las cuales se establecerán con sujeción a la realización de estudios de costo para la canasta de transporte, como mínimo en cada año de conformidad con la política y los criterios fijados por el Gobierno Nacional a través del ministerio de transporte.⁵⁵

Decreto 2660 de 1998 artículo 1. De conformidad con lo previsto en el decreto- ley 80 de 1987 en concordancia con lo establecido en el decreto 1558 de 1998, le corresponde a las autoridades municipales, distritales y/o mixto, en su jurisdicción.

Decreto 2660 de 1998 artículo 2. Los incrementos de las tarifas deben corresponder a estudios técnicos elaborados para cada clase de vehículo y nivel de servicio, a través de una estructura de costos de transporte que incluya los costos variables, costos fijos y costos de capital.

Decreto 2660 de 1998 artículo 3. El Ministerio de Transporte por medio de resolución establecerá la metodología para la elaboración de los estudios de costos.

9.1.4. Vinculación y desvinculación de equipos⁵⁶

Decreto 172 de 2001 artículo 26. *Equipos.* Las empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi solo podrán hacerlo con equipos registrados y/o matriculados para dicho servicio.

Decreto 172 de 2001 artículo 27. *Vinculación.* La vinculación de un vehículo a una empresa de transporte público es la incorporación de este al parque automotor de dicha empresa. Se formaliza con la celebración del respectivo contrato entre el propietario del

⁵⁴ Ibíd., p. 406

⁵⁵ Ibíd. Tarifas, 409

⁵⁶ Ibíd. Tarifas, p. 410

vehículo y la empresa, y se oficializa con la expedición de la tarjeta de operación por parte de la autoridad de transporte competente.

Decreto 172 de 2001 artículo 28. *Contrato de vinculación.* –El contrato de vinculación del equipo se registrará por las normas del derecho privado debiendo contener como mínimo:

- 1) Obligaciones, derechos y prohibiciones de cada una de las partes.
- 2) Terminación del contrato, el cual no podrá ser superior a un año.
- 3) Causales de terminación y pre avisos requeridos para ello, así como aquellas condiciones especiales que permitan definir la existencia de prórrogas automáticas.
- 4) Mecanismos alternativos de solución de conflictos al que se sujetaran las partes.
- 5) Ítem que conformara los cobros y pagos a que se compromete a las partes y su periodicidad. De acuerdo con esta, la empresa expedirá al propietario del vehículo un extracto, sin costo alguno, que contenga una forma discriminada los rubros y montos cobrados y pagados por cada concepto.
- 6) Clausulas penales cuyo monto no deben superar el 10% del valor del contrato.

Los vehículos que sean de propiedad de la empresa habilitada, se entenderán vinculados a la misma, sin que para ello sea necesaria la celebración de un contrato de vinculación.

Cuando el vehículo haya sido adquirido mediante arrendamiento financiero –leasing-, el contrato de vinculación lo suscribirá al poseedor o locatario, previa autorización del representante legal de la sociedad del leasing.

9.2. RESPECTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO

Decreto 170 de 2001 artículo 12. *Habilitación.* Las empresas legalmente constituidas, interesadas en prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre Colectivo de Pasajeros en el radio de acción Metropolitano, Distrital y Municipal deberán solicitar y obtener habilitación para operar.

La habilitación concedida autoriza a la empresa para prestar el servicio solamente en la modalidad solicitada. Si la empresa, pretende prestar el servicio de transporte en una

modalidad diferente, debe acreditar ante la autoridad competente de la nueva modalidad, los requisitos de habilitación exigidos.⁵⁷

Decreto 179 de 2001 artículo 15. Condiciones y requisitos para obtener habilitación en la modalidad del servicio público de Transporte Terrestre automotor de Pasajeros Metropolitano, Distrital y Municipal, las empresas deberán acreditar los siguientes requisitos, que aseguren el cumplimiento del objetivo definido en el artículo 1 del presente decreto

- Solicitud dirigida a la autoridad de transporte competente, suscrita por el representante legal.
- Certificado de existencia y Representación Legal expedido con una antelación máxima de treinta (30) días hábiles, en el que se determine que dentro de su objeto social desarrolla la industria del transporte.
- Indicación del domicilio principal, señalando su dirección.
- Descripción de la estructura organizacional de la empresa relacionando la preparación especializada y/o la experiencia laboral del personal administrativo, profesional, técnico y tecnólogo contratado por la empresa
- Certificación firmada por el representante legal sobre la existencia de los contratos de vinculación del parque automotor que no sea propiedad de la empresa. De los vehículos propios, se indicara este hecho.
- Relación del equipo de transporte propio, de socios o de terceros, con el cual prestara el servicio, con indicación del nombre y número de cedula del propietario, clase, marca, placa, modelo, numero de chasis, capacidad y demás especificaciones que permitan su identificación de acuerdo con las normas vigentes.
- Descripción y diseño de los colores y distintivos de la empresa

⁵⁷Ibíd. Régimen sancionarlo del transporte terrestre automotor, p. 343

- Certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia del programa y del fondo de reposición del parque automotor con que contara la empresa.
- Certificación suscrita por el representante legal sobre la existencia de programas de revisión y mantenimiento preventivo que desarrollara la empresa para los equipos con los cuales prestara el servicio.
- Estados financieros básicos certificados de los últimos años con sus respectivas notas. Las empresas nuevas solo requerirán el balance general inicial.
- Declaración de renta de la empresa solicitante de la habilitación correspondiente a los dos (2) últimos años gravables anteriores a la presentación de la solicitud, si por ley se encuentra obligada a cumplirla.
- Demostración de un capital pagado o patrimonio líquido de acuerdo al valor resultante del calculo que se haga en función de la clase de vehículo y el número de unidades fijadas en la capacidad transportadora máxima para cada uno de ellos, el cual no será inferior a trescientos (300) S.M.M.L.V según la siguiente tabla:

Tabla 1. Capacidad Transportadora Máxima para Vehículos
Colectivos

<p>Grupo A 1 S.M.M.L.V 4-9 PASAJEROS (AUTOMOVIL, CAMPERO, CAMIONETA)</p>
<p>GRUPO B 2 S.M.M.L.V 10-19 PASAJEROS (MICRO BUS)</p>

<p>GRUPO C 3 S.M.M.L.V MÁS DE 19 PASAJEROS (BUS, BUSETA)</p>

Tabla 1. (Continuación)

Fuente: Elaboración propia (2012) basado en Régimen Jurídico de Transporte terrestre en Colombia

El capital pagado o patrimonio líquido de las empresas asociativas del sector de la economía solidaria será el precisado en la legislación corporativa, ley 79 de 1988 y demás concordantes vigentes.

*Durante los primeros cuatro (4) meses de cada año, las empresas habilitadas ajustaran el capital o patrimonio líquido de acuerdo de acuerdo con la capacidad transportadora máxima con la que finalizo el año inmediatamente anterior.*⁵⁸

9.2.1. Trámite⁵⁹

Decreto 170 de 2001 Artículo 16: *Plazo para decidir.* Presentada la solicitud de habilitación, la autoridad de transporte competente dispondrá de un término no superior a noventa (90) días hábiles para decidir.

La habilitación se concederá o negará mediante resolución motivada en la que se especificara como mínimo el nombre, razón social o denominación, domicilio principal, capital pagado patrimonio líquido, radio de acción y modalidad de servicio.

⁵⁸ Ibid. Transporte colectivo. Condiciones y requisitos, p. 344-346

⁵⁹ Ibid. P. 347

9.2.2. Seguros

9.2.2.1. Decreto 170 de 2001 Artículo 19: *Obligatoriedad.* De conformidad con los artículos 994 y 1003 del código de comercio de las empresas del Transporte Público Colectivo Terrestre Automotor de Pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y/o Municipal de transporte público, deberán tomar con una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia, las pólizas de seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual que las ampare de los riesgos inherentes a la actividad transportadora, así:

9.2.2.1. *Póliza de responsabilidad civil contractual* que deberá cubrir al menos, los siguientes riesgos

- Muerte.
- Incapacidad Permanente
- Incapacidad temporal
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 60 S.M.M.L.V por persona.

9.2.2.2. *Póliza de responsabilidad civil extracontractual* que deberá cubrir al menos, los siguientes riesgos

- Muertes o lesiones a una persona
- Daños a bienes de terceros
- Muerte o lesiones a dos o más personas

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 60 S.M.M.L.V por persona.

Decreto 1660 de 2003 artículo 16: *Acondicionamiento mínimo de equipos en uso.* Las empresas de transporte colectivo terrestre automotor de pasajeros, deberán acondicionar en todo vehículo de capacidad igual o superior a 20 pasajeros, dos sillas, dotadas de

cinturón de seguridad, lo más cercano a las puertas de acceso y señalizadas adecuadamente, para uso preferencial por parte de los pasajeros con discapacidad⁶⁰

Decreto 170 de 2001 Artículo 27. *Determinación de las necesidades de Movilización.* La autoridad metropolitana, Distrital o Municipal competente será la encargada de determinar las medidas conducentes a satisfacer las necesidades insatisfechas de movilización.

Para el efecto se deben adelantar los estudios que determinen la demanda de movilización, realizados o contratados por la autoridad competente. Hasta tanto la Comisión de Regulación del Transporte señale las condiciones generales bajo las cuales se establezcan la demanda insatisfecha de movilización, los estudios deberán desarrollarse de acuerdo a los parámetros establecidos en la resolución 2252 de 1999⁶¹

9.3. RESPECTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD DE MOTO TAXISMO

9.3.1. Decreto 4116 de octubre de 2008, resuelve: Artículo 1°. Modificar el artículo 1° del Decreto 2961 del 4 de septiembre de 2006, así:

"En los municipios o distritos donde la autoridad municipal o distrital verifique que se está desarrollando una modalidad ilegal de servicio público de transporte de pasajeros utilizando la movilización de personas en motocicletas, dicha autoridad deberá tomar las medidas necesarias para restringir la circulación de acompañantes o parrilleros, por zonas de su jurisdicción o en horarios especiales, de acuerdo con la necesidad. Dichas medidas se tomarán por períodos inferiores o iguales a un año".

Parágrafo. Para la circulación de motocicletas con acompañante o parrillero en todo el territorio nacional, la autoridad de tránsito competente podrá exigir que su conductor sea a

⁶⁰ Ibíd. P. sistema de control y gestión de flota, p. 390

⁶¹ Ibíd. Procedimiento para la adjudicación de rutas y frecuencias en el servicio básico. P. 350

la vez el propietario de la misma. Para efectos del control de esta medida por parte de los agentes de tránsito, el conductor de la motocicleta deberá corresponder al propietario registrado en la Licencia de Tránsito.

Artículo 2°. Los conductores de motocicletas que incumplan las previsiones establecidas en la normatividad vigente de tránsito, incurrirán en las sanciones de la Ley 769 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 3°. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.⁶²

9.3.2. Prohibición para las motocicletas. Decreto 364 de 2010 ARTICULO PRIMERO cita: PROHIBASE, durante la 24 horas del día, el tránsito de motocicletas de cualquier cilindraje con acompañante hombre mayor de 12 años, dentro de la jurisdicción del Municipio de Palmira.⁶³

⁶² ALCALDIA DE BOGOTA. Decreto 4116 de 2008. [en línea].
<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33415>>. [citado 12 de Julio de 2012].

⁶³ OBSERVATORIO DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CULTURA CIUDADANA. Decreto 364 de 2010. [en línea].
<http://osccc.org/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=3&Itemid=6>. [citado 12 de julio de 2012].

10. METODOLOGIA

10.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto se llevó a cabo mediante un tipo de investigación cuantitativa ya que se realizarán encuestas para poder determinar con certeza las necesidades de los ciudadanos de Palmira respecto al transporte público. Lo anterior basándose siempre en las dos fuentes de investigación (primaria y secundaria) ya que se tiene en cuenta, las encuestas y entrevistas a realizar y también datos obtenidos de libros y bases de estudios realizados por entidades como la Secretaria de Movilidad de Palmira, Cámara de Comercio de Palmira, Policía de Carreteras de Palmira, Alcaldía de Palmira y el Centro de Diagnóstico Automotor de la misma ciudad.

10.1.1. Validación del instrumento

Para la encuesta de la comunidad se hizo un sondeo de preguntas que pudieran estar acorde para estas personas (usuarios del servicio de transporte público urbano), ésta actividad se realizó bajo la asesoría del docente John Hardy Garcia.

Respecto a la encuesta de las empresas de taxi, colectivo y los moto taxistas, se realizó un estudio de todas las normas de transporte que actualmente están vigentes en la ciudad de Palmira. Para ésta actividad se tuvo en cuenta la Secretaria de Movilidad y Policía de Carreteras en donde se obtuvo el Régimen Nacional del Transporte y con éste se identificaron las normas que deben cumplir cada medio de transporte. Con esta información se realizaron las preguntas adecuadas para cada empresa oferente de transporte público urbano.

10.2. TIPO DE ESTUDIO

En este trabajo se utilizó un tipo de estudio exploratorio pues se abordó un tema que nunca se ha investigado en la ciudad; como es “la caracterización del transporte público urbano en la ciudad de Palmira”. Teniendo en cuenta que el servicio de transporte público es muy importante en todas las ciudades de un país, es de gran relevancia explorar las percepciones de la comunidad y de los factores que involucran la prestación de este medio, pudiendo conocer las insatisfacciones que tenga la muestra de la población.

10.3. FICHA TECNICA

Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	
Realización y Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Andrés David Domínguez Londoño • Luz Adriana Díaz Obregón
Universo	Habitantes de Palmira
Unidad de Muestreo	Personas
Fecha	Abril 28 a Mayo 1 de 2012
Tipo de Muestreo	Estratificado con asignación proporcional
Técnica de Recolección de Datos	Encuesta
Tamaño de la Muestra	100
Objetivo de la Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la utilización de las diferentes modalidades de transporte público urbano, discriminado por género. • Identificar las principales percepciones que tiene la comunidad respecto de las modalidades de transporte • Conocer las expectativas que presenta la comunidad en cuestiones de mejora en la prestación del servicio de transporte público urbano. • Identificar las razones por las cuales un usuario elige desplazarse en un medio de transporte determinado • Determinar en qué forma ve la comunidad el servicio que le es prestado por las empresas de transporte • Conocer la opinión de la comunidad respecto de las modalidades informales

	de transporte público (Moto taxi y taxi colectivo)
Numero de Preguntas Formuladas	18
Nivel de Confianza	Nivel de confianza del 95%, margen de error del 7%
Supervisión y Control de la Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Andrés David Domínguez Londoño • Luz Adriana Díaz Obregón

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 2 (Continuación)

10.4. MUESTREO

10.4.1. Población. Para esta investigación se tuvo en cuenta 4 poblaciones (empresas de servicio de taxi, empresas de servicio colectivo, moto taxistas y comunidad en general) con características distintas, las cuales hacen parte de la oferta y la demanda del transporte público urbano en la ciudad de Palmira, permitiéndose caracterizar el servicio en toda la ciudad desde dos puntos de vista; es decir, teniendo en cuenta tanto quienes lo brindan como los que lo reciben.

10.4.2. Muestra. Para aplicar el instrumento (encuesta) se tuvo en cuenta una muestra considerable de la comunidad de Palmira, la cual fue identificada mediante la fórmula estadística aplicada para poblaciones finitas. Para la oferta, se tuvo en cuenta todas las empresas (taxi y colectivo) que brindan el servicio de transporte público urbano en la ciudad y aleatoriamente se seleccionó una proporción de los moto taxistas ya que no se conoce el total de éstos.

10.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la formula estadística para una población finita, ya que se conocía el tamaño total de la población (298.667 habitantes).⁶⁴ Esta fórmula se apoya de una como muestra inicial para poder determinar el valor de n' que la formula final requiere. El cálculo se realizó teniendo en cuenta las siguientes variables:

Nivel de confianza = 95%

$$Z_{\infty/2} = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$e = 0.07$$

$$N = 298.667$$

10.5.1. Población infinita (muestra inicial)⁶⁵

$$n' = \frac{\frac{Z_{\infty}}{2} * P(1 - P)}{e^2}$$

$$n' = \frac{1.96 * 0.5 * 1 - 0.5}{0.07^2}$$

$$n' = 100$$

10.5.2. poblaciones finitas

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

$$n = \frac{100}{1 + \left(\frac{100}{298.667}\right)}$$

$$n = 100 \text{ Personas}$$

⁶⁴ SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL. Anuario Estadístico de Palmira 2011. [citado 27 marzo de octubre de 2012].

⁶⁵ OROBIO ANDRADE, Luis Eduardo. Docente estadístico e investigador de la Universidad Nacional de Palmira. [citado 29 abril de 2012].

10.6. TIPO DE MUESTREO

10.6.1. Muestreo para la oferta del transporte público urbano. Se consideró la totalidad de las empresas de transporte público urbano (4 empresas de taxi y 1 empresa de colectivo), ya que es importante tomar toda la oferta de este servicio para obtener datos y cálculos más precisos.

Con respecto al servicio de transporte informal moto taxismo, el tipo de muestreo que se aplicó fue el muestreo no probabilístico a través del tipo de muestreo por cuotas, el cual fue aplicado porque se trata de una población con gran homogeneidad entre las aglomeraciones de moto taxistas; por lo cual el instrumento fue repartido aleatoriamente e internamente con cuotas participativas iguales de 16 encuestas por comuna, ubicando en cada comuna los puntos estratégicos y de mayor aglomeración de este medio de transporte informal.

10.6.2. Muestreo para la demanda del transporte público urbano. Para la comunidad se utilizó un muestreo estratificado con asignación proporcional; en donde la recolección de la información, se hizo personalmente mediante la ubicación de puntos estratégicos (Parque Bolívar, Cra 28 con Cll 31, Cra 29 con Cll 29, Versalles, Clínica Palma real y universidad del valle-Palmira) logrando identificar a los usuarios de los diferentes medios de transporte y la percepción que éstos tienen de la respectiva modalidad de transporte que utilizan.

Tabla 3. Población investigada, muestra seleccionada

Población investigada	Muestra seleccionada
Moto taxistas	96
Empresas de transporte colectivo	1
Empresas de servicio de taxi	4
Comunidad	100

Fuente: elaboración propia. Con base en la asesoría del docente estadístico Luis Eduardo Orobio Andrade

La distribución de la cantidad de encuestas que se aplicó para llegar a una adecuada recolección de la información se realizó teniendo en cuenta la muestra arrojada por la formula estadística, el valor que arrojó la formula (100 personas) fue aplicado solo a la comunidad de Palmira, se tuvieron en cuenta las 4 empresas de taxi que están actualmente habilitadas para operar, la única empresa de transporte colectivo y una proporción aleatoria de los moto taxistas.

11. DEMANDA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA

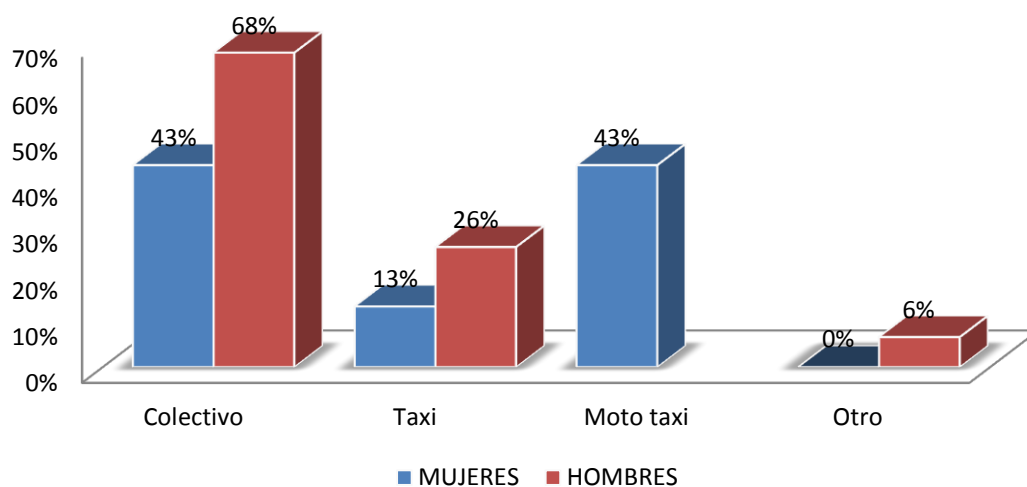
(Ver tablas en anexo F)

La demanda del transporte público urbano son todas las personas que hacen uso de cualquier modalidad de dicho servicio. Quienes pueden dar a conocer su percepción respecto a las características del transporte y finalmente determinar las fallencias que se puedan tener en la prestación del servicio, las razones por las cuales la comunidad (discriminada por género) hace uso de determinado medio de transporte, al igual que las expectativas que tengan en materia de movilidad y mejora en el servicio de transporte.

11.1. MODALIDAD DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO UTILIZADO

Es importante reconocer cual es la modalidad de transporte público urbano que más se está utilizando en la ciudad, para poder analizar su frecuencia de uso y el porqué de la misma, teniendo en cuenta las satisfacción que cada una le esté dando a las necesidades de transporte que se presentan en la población de Palmira

Figura 1. Medios de transporte utilizados por cada género



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la anterior grafica se evidencia que el mayor porcentaje de las mujeres se movilizan en colectivo, esto equivalente a un 43% de éstas, seguido tenemos otro 43% de éstas personas que se movilizan en moto taxi, y finalmente se observa que sólo un 13% de éstas se movilizan en taxi.

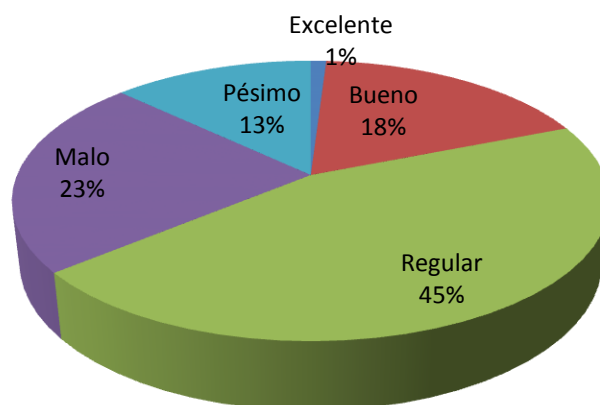
Respecto a los hombres, muestra que el mayor porcentaje de hombres, se movilizan en colectivo, este valor equivalente a un 68% de ésta población, seguido a éste se tiene un 26% correspondiente a el uso de taxi y por último se encontró que sólo el 6% tienen otro medio de transporte (bicicleta o vehículo propio) para movilizarse en la ciudad de Palmira.

11.2. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA

Para calificar el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Palmira se utilizaron 5 opciones de calificación (excelente, bueno, regular, malo y pésimo), de las cuales, cada persona encuestada tuvo que escoger una, acorde a su opinión.

En la siguiente grafica se muestra los resultados de una manera general (tanto hombres como mujeres).

Figura 2. Calificación general del servicio de transporte urbano en Palmira

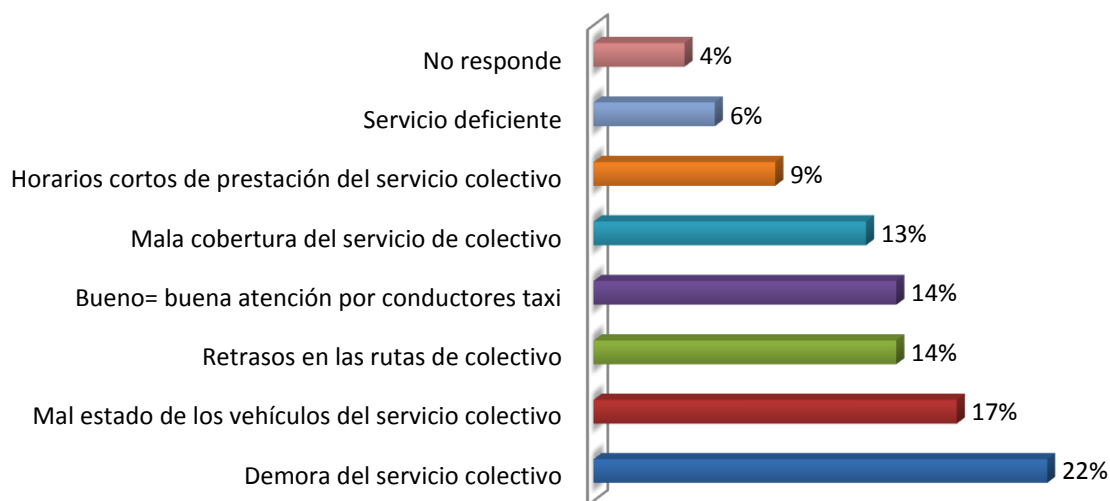


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Teniendo en cuenta la percepción de la muestra encuestada; en donde se observa que el mayor número de personas equivalente a un 45% de la muestra, califican como regular el transporte público en la ciudad de Palmira, seguido a este se encuentra un 23% el cual representa la calificación del transporte público de la ciudad como malo, un 18% califican al este servicio como bueno; mientras que el 13% de la población encuestada lo califica como pésimo y solo el 1% califican como excelente el servicio de transporte en la ciudad de Palmira.

La calificación que la comunidad de Palmira le da a transporte público tiene su argumento, el cual está especificado de una manera discriminada por género. A continuación se observan los argumentos que dan las mujeres y los hombres a dicha calificación.

Figura 3. Argumento sobre calificación. Mujeres

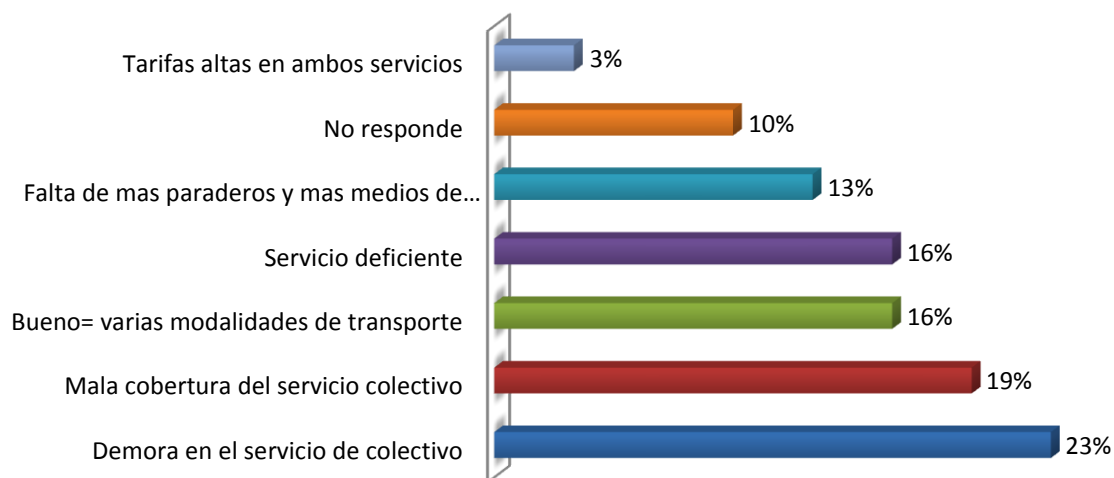


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Las mujeres encuestadas consideran el transporte público urbano en la ciudad de Palmira como regular, malo o pésimo, porque el servicio de colectivo es demorado esta respuesta

equivale al 22% de esta población, un 17% opina que hay un mal estado de los vehículos del servicio colectivo, seguido se observa que un 14% dicen que hay retrasos en rutas de los colectivos, otro 14% considera que el servicio es bueno porque hay buena atención por parte de los conductores de taxi, un 14% dicen que hay una mala cobertura del servicio de colectivo y finalmente hay 13% entre la respuesta de horarios cortos de prestación del servicio colectivo (9%) y un servicio deficiente (6%), terminando con un valor del 4% que no responden el ¿Por qué? De dicha pregunta.

Figura 4. Argumento sobre calificación. Hombres



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

El 23% de los hombres encuestados manifiestan que el transporte público es regular, malo o pésimo porque hay mucha demora en el servicio de colectivo, seguido a este hay un 19% que manifiesta dicha respuesta por una mala cobertura del transporte público, el 16% considera su respuesta porque el servicio es deficiente en Palmira y otro 16% dice que el servicio es bueno porque tiene varias modalidades de transporte, el 13% considera que faltan más paraderos y más modalidades de transporte urbano en la ciudad, por otra

parte hay un 10% que responde, por otro lado se encuentra un 3% que opina que hay tarifas altas en ambos servicio (colectivo y taxi).

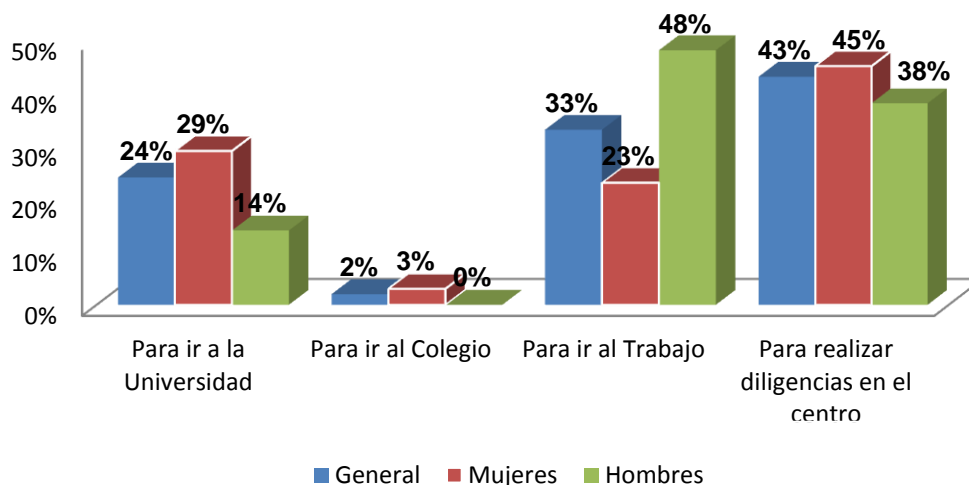
11.3. PARA QUÉ ES UTILIZADA CADA MODALIDAD DE TRANSPORTE.

El grado de utilización del medio de transporte público urbano, es un factor relevante a la hora de tomar decisiones que solucionan problemas de transporte, por lo cual se hace importante identificar hacia donde se desplazan los usuarios a la hora de hacer uso de cada medio de transporte.

A continuación se muestra los datos que la investigación arrojó para cada modalidad de transporte:

11.3.1. Modalidad de transporte público urbano colectivo

Figura 5. Utilización del transporte urbano colectivo



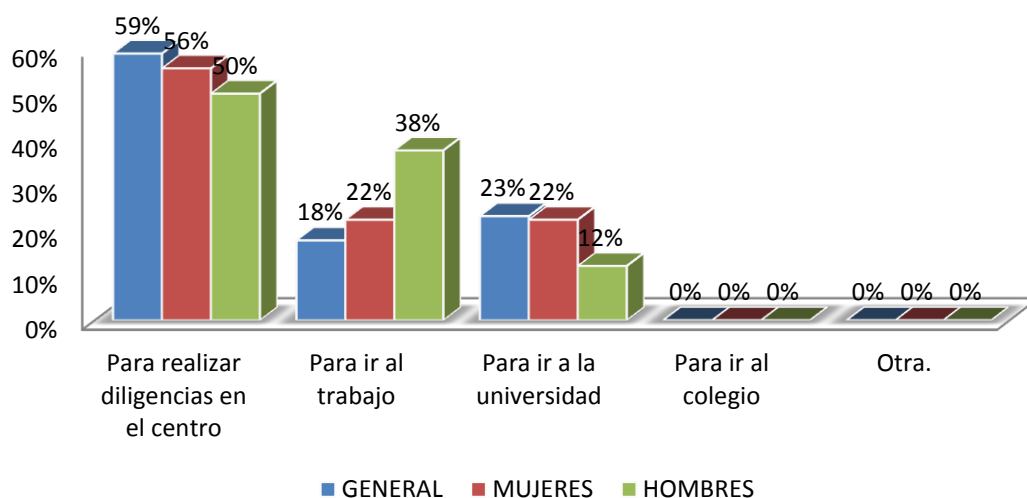
Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica correspondiente a las mujeres que se movilizan en colectivo, muestra que el 45% de estas utilizan ese medio de transporte público para realizar diligencias en el centro, seguido se encuentra que el 29% lo utiliza para ir a la universidad, el 23% dice que lo utiliza para ir al trabajo y por ultimo hay un 3% que utiliza esta modalidad de transporte público para ir al colegio.

Respecto a los hombres que se movilizan en colectivo, muestra que el 48% de ellos utilizan este medio de transporte público para ir al trabajo, seguido se encuentra que el 38% lo utiliza para realizar diligencias en el centro y por ultimo esta un 14% que dice utilizar esta modalidad de transporte público para ir a la universidad.

11.3.2. Modalidad de transporte público urbano taxi

Figura 6. Utilización del transporte urbano tipo taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

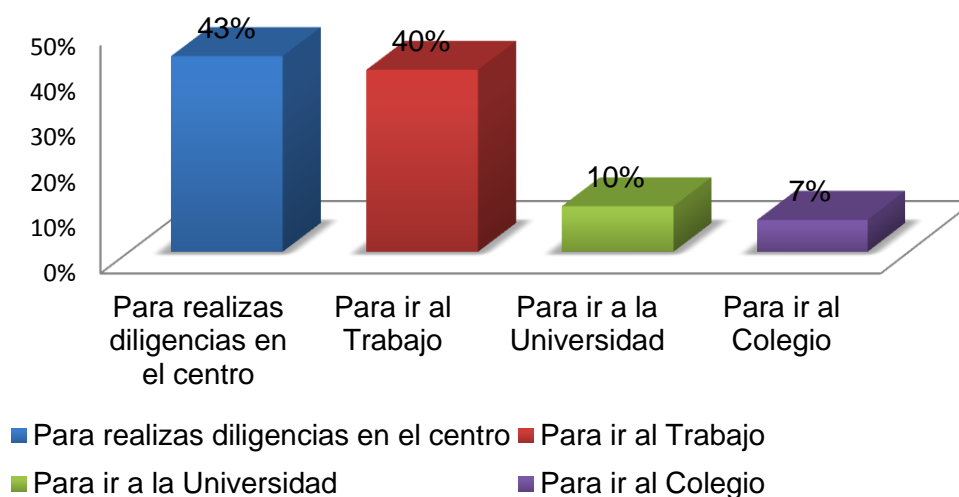
En la gráfica que corresponde a las mujeres encuestadas y que se movilizan en taxi, se muestra que el 56% de estas utilizan este medio de transporte público para realizar

diligencias en el centro, el 22% dice que lo utiliza para ir a la universidad y otro 22% dice que lo utiliza para ir al trabajo.

La grafica correspondiente a los hombres, muestra que el 50% de estos utilizan este medio de transporte público para realizar diligencias en el centro, el 38% dice que utiliza esta modalidad de transporte para ir al trabajo y por último se encuentra que el 12% lo utiliza para ir a la universidad.

11.3.3. Modalidad de transporte público urbano (informal) moto taxi. La gráfica enseña para qué utilizan el servicio de transporte público urbano (informal) moto taxi las mujeres.

Figura 7. Utilización del transporte urbano informal tipo moto taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira

El 43% de la población (mujeres) que se moviliza en este medio lo utiliza para realizar diligencias en el centro, seguido se encuentra que el 40% lo utiliza para ir al trabajo, un 10% dice utilizarlo para ir a la universidad y por ultimo esta un 7% que lo utiliza para ir al colegio.

11.4. ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

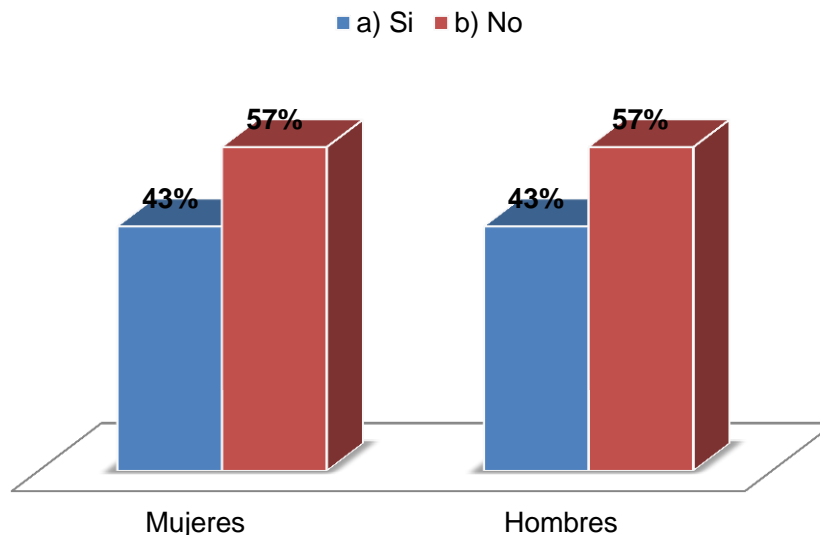
Conocer qué tan fácil es conseguir los diferentes medios de transporte público urbano en las distintas localidades de Palmira, permite identificar las falencias y beneficios que éstos tienen y que están ofreciendo a la comunidad, además se puede identificar cual es la modalidad de transporte que brinda el mas rápido servicio en el momento en que es necesitado por sus usuarios.

Posteriormente se enseña las diferentes modalidades de transporte público urbano que operan en Palmira y la calificación que la comunidad tiene respecto a la accesibilidad del servicio de cada una, tomando como base la siguiente pregunta:

¿Le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio?

11.4.1. Modalidad de transporte público urbano colectivo

Figura 8. Facilidad para conseguir el servicio de transporte colectivo en el barrio

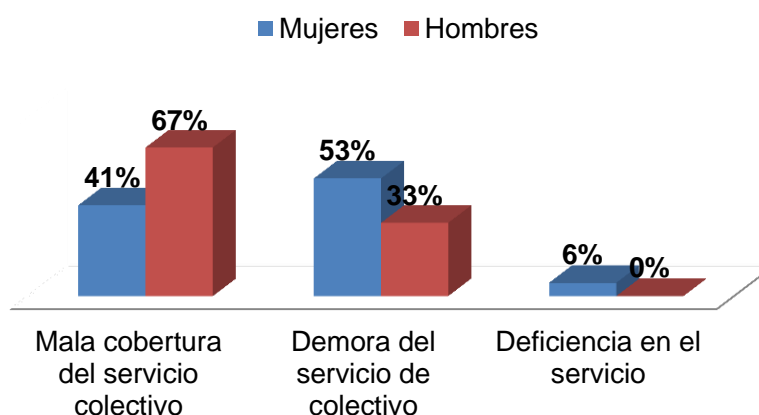


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La gráfica enseña que el 57% de la muestra encuestada (mujeres-hombres), manifiestan que no les es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio, este valor hace referencia a más de la mitad de la población con dicha insatisfacción; mientras que el 43% dicen que si le es fácil conseguir esta modalidad de transporte en su barrio.

Un porcentaje considerable tanto de hombres como de mujeres han manifestado insatisfacción a la hora de conseguir el medio de transporte público urbano colectivo. A continuación se enseña el ¿Por qué? de esta opinión, en donde se ha discriminado por hombres y mujeres respectivamente.

Figura 9. Causas de insatisfacción para conseguir el servicio de transporte colectivo

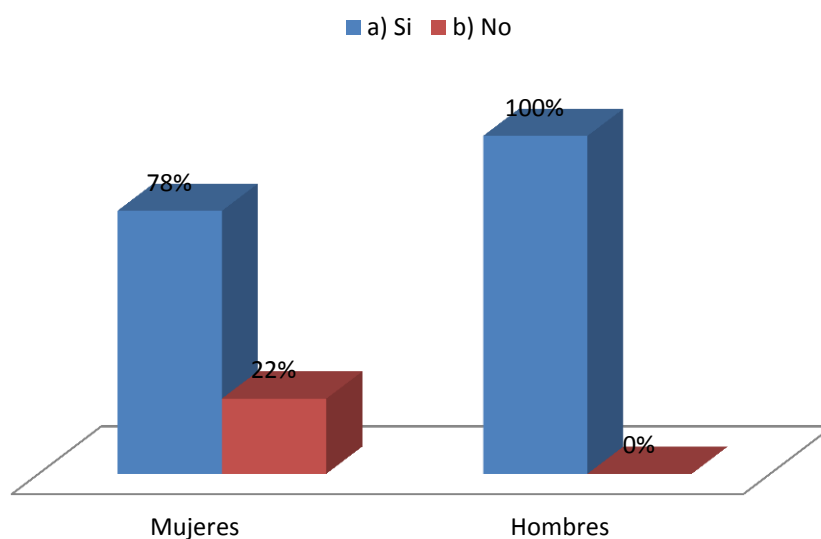


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Las mujeres que se movilizan en el medio de transporte público urbano colectivo, han manifestado que esta modalidad de transporte no es fácil de conseguir en los barrios, en primer lugar por la mala cobertura del servicio de colectivo lo cual equivale al 41% de éstas, al igual que el 67% de los hombres que se movilizan en este medio, seguido se encuentra que el 53% de las mujeres consideran que es por la demora del servicio de colectivo, un 33% de los hombres dicen lo mismo y finalmente se tiene un 6% que opina que es por la deficiencia del servicio.

11.4.2. Modalidad de transporte público urbano taxi. En esta grafica se especifica la respuesta tanto de hombres como de mujeres a la siguiente pregunta: ¿Le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio?

Figura 10.Facilidad para conseguir el servicio de transporte taxi en el barrio



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

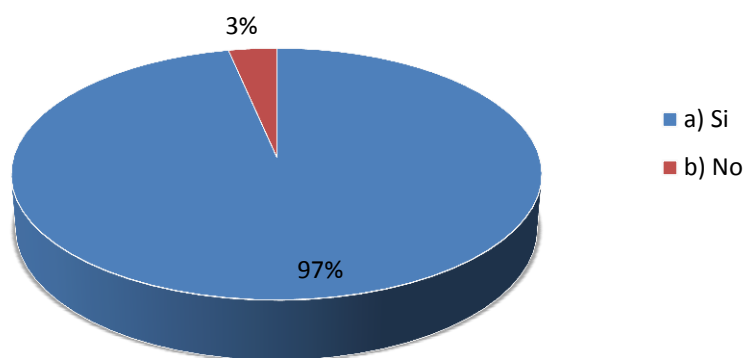
La gráfica respectiva a las mujeres, muestran que el 73% manifiesta que si le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio, seguido se muestra que el 27% dice que no le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio; mientras que en la gráfica respectiva a los hombres encuestados, el 100% dice que si le es fácil conseguir este medio de transporte en el barrio en donde viven.

Al buscarla razón por la cual el 27% de las mujeres que utilizan el transporte público en modalidad taxi, afirma que no le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio, se encontró que la principal razón es la demora de la llegada del taxi cuando es pedido por teléfono en horas de la madrugada.

11.4.3. Modalidad de transporte público urbano (informal) moto taxi. Para determinar la cobertura de un servicio de transporte, es indispensable conocer qué tan fácil es para la comunidad acceder a dicho servicio desde su domicilio o barrio de residencia. La siguiente grafica enseña la respuesta que le da las mujeres a la pregunta anterior

¿Le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio?

Figura 11. Facilidad para conseguir el servicio de moto taxi en el barrio



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

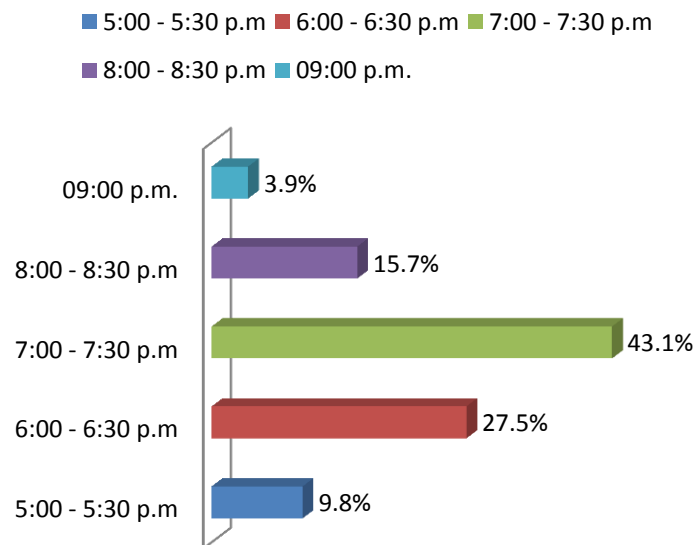
La grafica anterior muestra que el 97% de la población que se movilizan en moto taxi, manifiesta que si le es fácil conseguir esta modalidad de transporte en su barrio; mientras que solo el 3% dice que no le es fácil conseguir este medio de transporte en su barrio, lo cual no ha sido sustentado.

11.5. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Determinar el horario disponible de los medios de transporte nos conlleva identificar cual es la modalidad más eficiente y la que es utilizada por los usuarios por más horas en el día, de esta manera se presentan las modalidades de transporte público urbano y la opinión de los usuarios frente a dicha pregunta.

11.5.1. Modalidad de transporte público urbano colectivo

Figura 12. Horario de disponibilidad del servicio colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

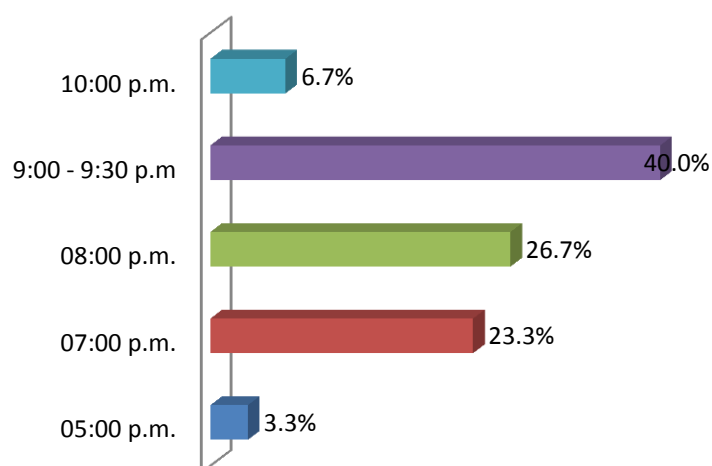
Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se encuentra que el 43,1% de la población encuestada y que se movilizan en el medio de transporte público urbano colectivo, dicen que pueden conseguir este medio solo hasta las 7:00 p.m. y las 7:30 p.m., seguido a este se encuentra un 27.5% el cual dice que encuentran este medio hasta las 6:00p.m y 6:30 p.m., un 15.7% dice que hasta las 8:00 p.m. y 8:30 p.m. Un 3.9% dice que lo consiguen

hasta las 9:00 p.m. y finalmente se encuentra un 9.8% que considera que este medio se consigue hasta las 5:00 p.m. y 5:30 p.m.

11.5.2. Modalidad de transporte público urbano taxi. La respuesta dada por las personas que se movilizan en esta modalidad de transporte, es que todas estas personas consideran que este medio de transporte se encuentra las 24 horas.

11.5.3. Modalidad de transporte público urbano (informal) moto taxi

Figura 13. Horario de disponibilidad del servicio informal moto taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

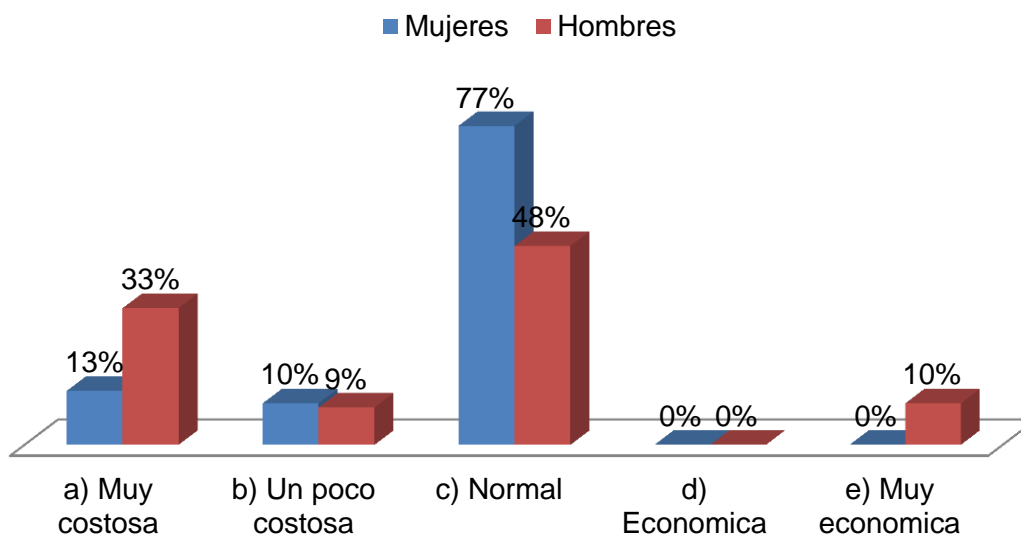
En esta grafica hay un 40% de la población encuestada y que se movilizan en moto taxi, quienes dicen que pueden conseguir este medio de transporte hasta las 9:00 p.m. y 9:30 p.m., seguido a éste se encuentra que un 26,7% que dice que encuentra este medio hasta las 8:00 p.m., un 23,3% dice que solo lo encuentra hasta las 7:00 p.m., el 6,7% considera que este medio lo encuentran hasta las 10:00 p.m. y finalmente vemos un 3,3% que opinan que este medio solo se encuentra hasta las 5:00 p.m.

11.6. PERCEPCIÓN DE DEMANDA FRENTE A LA MODALIDAD DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO COLECTIVO

11.6.1. Tarifa. La satisfacción de un problema de transporte no solo está en el buen servicio, sino también en el precio de éste, el cual debe presentar una tarifa factible y tolerante para los usuarios, de este modo fue considerable medir la satisfacción de estos frente a los diferentes tipos de transporte público urbano, lo cual está presentado por resultados separados entre hombres y mujeres.

La siguiente grafica muestra la calificación que la demanda le da a la tarifa del servicio ofrecido por la modalidad de transporte público urbano colectivo.

Figura 14. Percepción de la tarifa



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La gráfica muestra que el 77% correspondiente a las mujeres, consideran como normal la tarifa (\$ 1.200) del servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Palmira, el 48% correspondiente a los hombres tienen la misma opinión, el 46% de la muestra

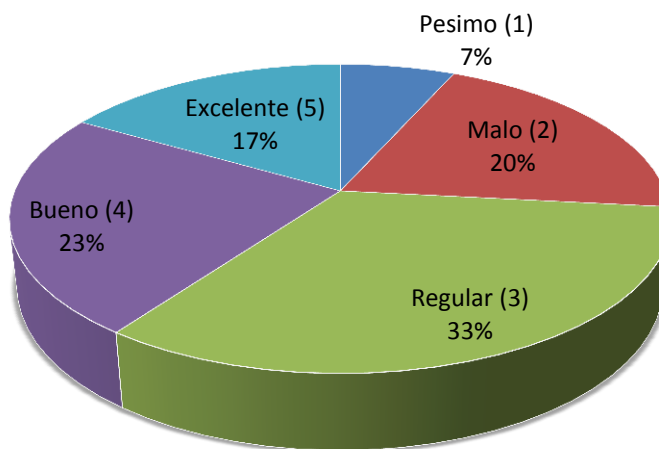
encuestada incluyendo mujeres (13%) y hombres (33%), piensan que ésta tarifa es muy costosa, el 19% entre mujeres (10%) y hombres (9%) opinan que es un poco costosa y finalmente en un 10% correspondiente a los hombres, se ve reflejada la satisfacción a este tarifa con la opinión de que les parece muy económica.

11.6.2. Características del servicio. Las modalidades de transporte público tienen varias características que permiten medir la eficiencia del servicio y reconocer en qué nivel se encuentra o se califica cada una según la demanda.

Posteriormente se encuentran las características y su calificación entre excelente, bueno, regular, malo y pésimo.

- **POBLACIÓN ENCUESTADA:** Mujeres (30) que se movilizan en el medio de transporte público urbano colectivo

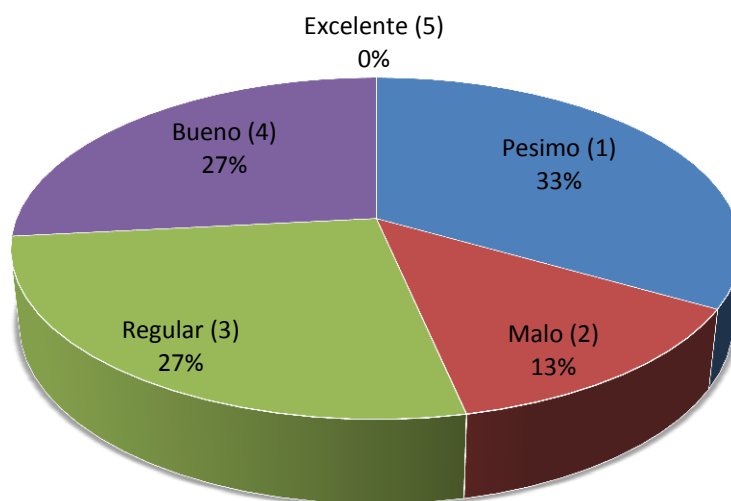
Figura 15. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor del colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la gráfica anterior se muestra que un 33% de la población (mujeres que se movilizan en colectivo), califica con un puntaje de 3 (Regular) la amabilidad y atención recibida por parte del conductor, seguido a este se tiene un 23% que lo califica con un puntaje de 4 (Bueno), un 20% califica esta característica con un puntaje de 2 (Malo), el 17% la califica como 5 (Excelente) y finalmente se observa que solo un 7% califica a esta característica de transporte colectivo con un puntaje de 1 (Pésimo).

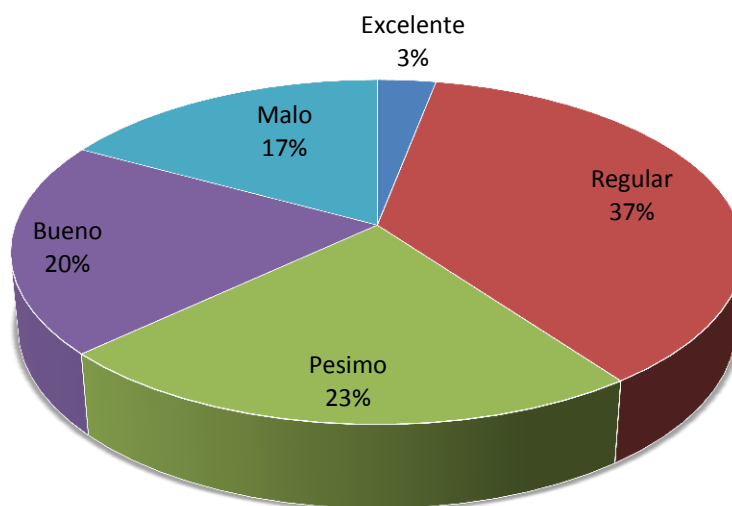
Figura 16. Comodidad del vehículo colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto a la comodidad, un 33% de la población (mujeres), le dan un puntaje 1(Pésimo) a esta característica del transporte público urbano colectivo, un 27% le da un puntaje de 3 (Regular) y a la vez de 4 (Bueno) y finalmente se tiene un 13% el cual la califica con un puntaje de 2 (Malo).

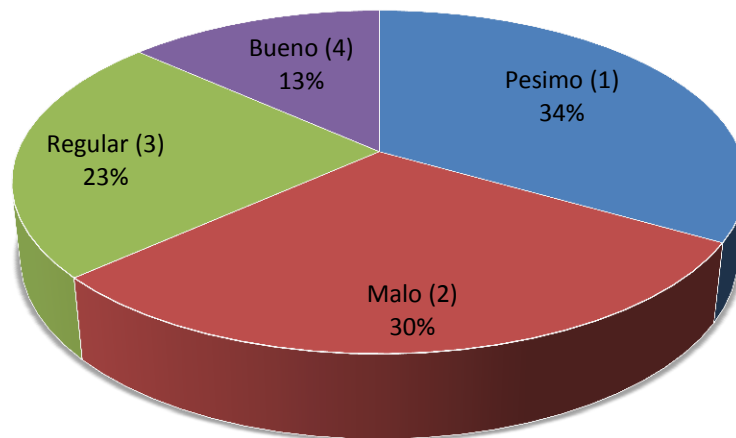
Figura 17. Estado de los vehículos tipo colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto al estado de los vehículos, el 37% de las mujeres encuestadas y que se movilizan en colectivo, califican dicha característica con un puntaje de 3 (Regular), seguido se encuentra que un 23% la califica con un valor de 1 (Pésimo), un 20% la califica con un puntaje de 4 (Bueno), el 17% la califica con un puntaje de 2 (Malo) y finalmente se tiene que un 3% califica a esta característica de la modalidad de transporte colectivo, con un puntaje de 5 (Excelente).

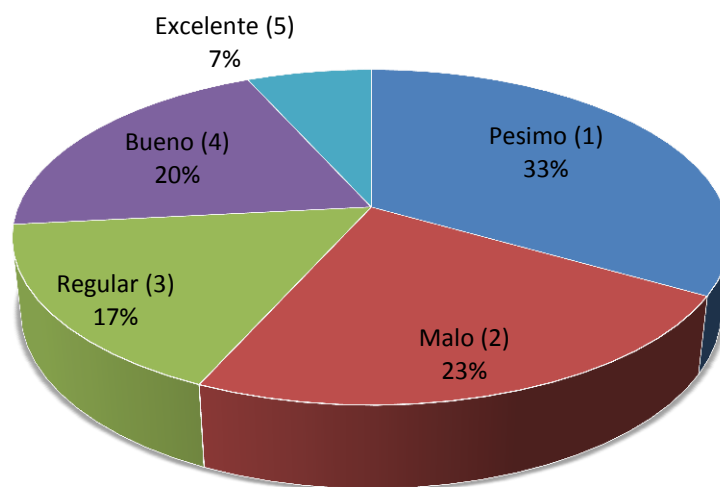
Figura 18. Tiempo de espera entre una ruta y otra del servicio colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto al tiempo de espera entre una ruta y otra, en la gráfica hay un porcentaje del 34% de la población encuestada que califica dicha característica del transporte público urbano colectivo con un puntaje de 1(Pésimo), seguido se tiene que un 30% la califica con un puntaje de 2 (Malo), el 23% de dicha muestra la califica con un 3 (Regular) y finalmente se encuentra que el 13% la califica con un puntaje de 4 (Bueno).

Figura 19. Cobertura de las rutas del servicio colectivo

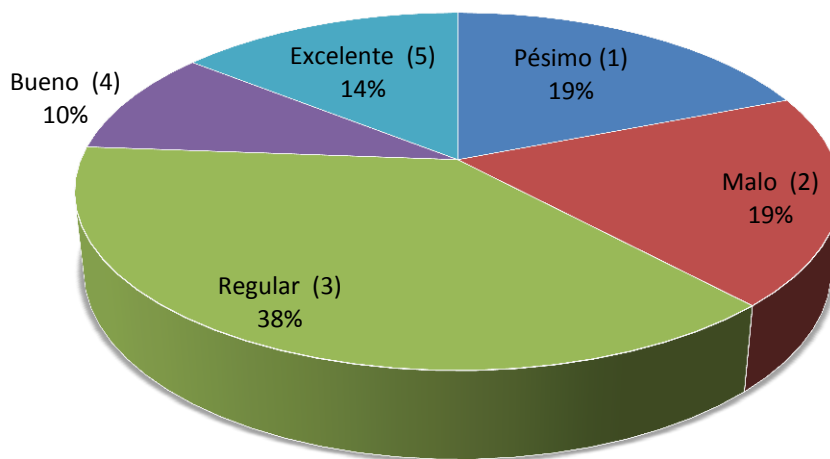


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto a la característica del medio de transporte público urbano colectivo, se muestra que un 33% de la muestra encuestada califican con un puntaje de 1 (Pésimo) esta característica, un 23% la califican con un valor de 2 (Malo), el 20% la califican con un puntaje de 4 (Bueno), seguido a éste se observa que un 17% la califican con el valor de 3 (Regular) y por último el 7% de la muestra califican a ésta característica con un puntaje de 5 (Excelente).

- **POBLACIÓN ENCUESTADA:** Hombres (21) que se movilizan en el medio de transporte público urbano colectivo.

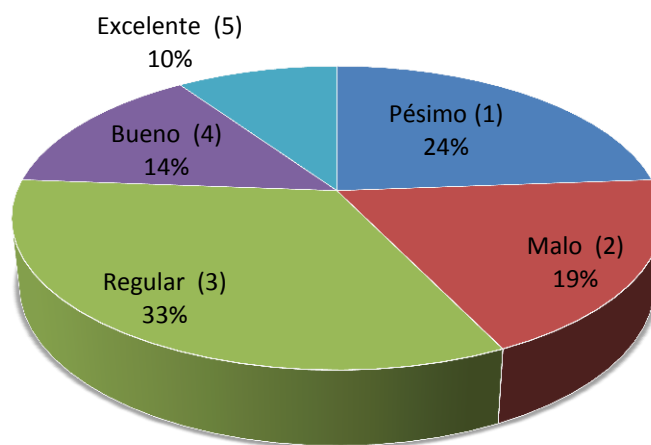
Figura 20. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor del colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la gráfica muestra la puntuación que la población encuestada de hombres y que se movilizan en colectivo le da a la característica dicha modalidad de transporte; en donde el 38% de ésta le da un puntaje de 3 (regular) a esta característica, el 19% le da un valor de 2 (malo) y otro 19% le da un valor de 1, el 14% le da una puntuación de 5 (excelente) y por último el 10% de dicha muestra, le dan un puntaje de 4 (bueno).

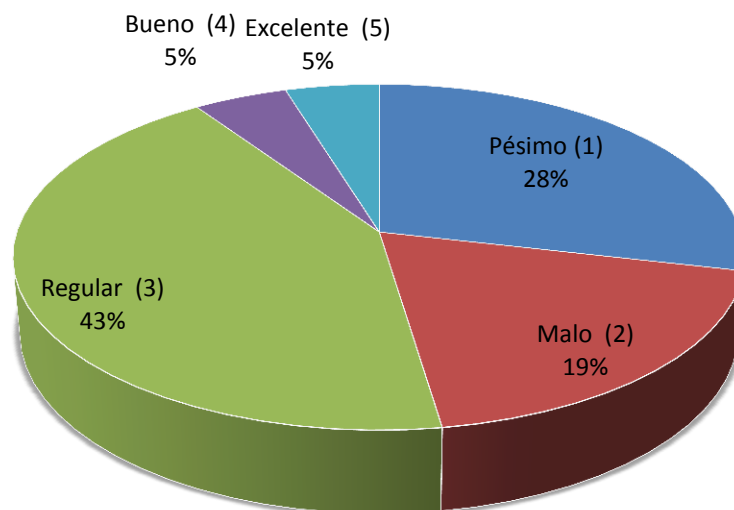
Figura 21. Comodidad en el vehículo colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto a la comodidad del servicio de transporte colectivo, hay un porcentaje del 33% de la muestra encuestada que le dan un puntaje de 3 (Regular) a esta característica, seguido a este se observa que el 24% le dan un valor de 1 (Pésimo), el 19% le dan un puntaje de 2 (Malo), el 14% de la muestra encuestada le dan un valor de 4 (Bueno) y por último se tiene que el 10% dan un valor de 5 (Excelente) a esta característica.

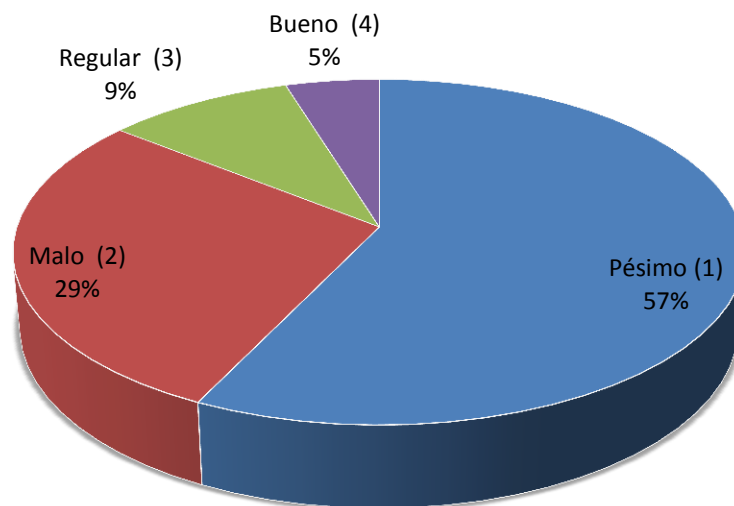
Figura 22. Estado de los vehículos tipo colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto al estado de los vehículos, la gráfica muestra cómo el 43% de la población encuestada (hombres), consideran con un puntaje de 3 (Regular) para dicha característica del transporte público urbano de colectivo, seguido se puede ver que el 28% le dan un puntaje de 1 (Pésimo), el 19% la valoran como 2 (Malo), y el 10% de dicha muestra le dan un puntaje de 4 (Bueno) y 5 (Excelente).

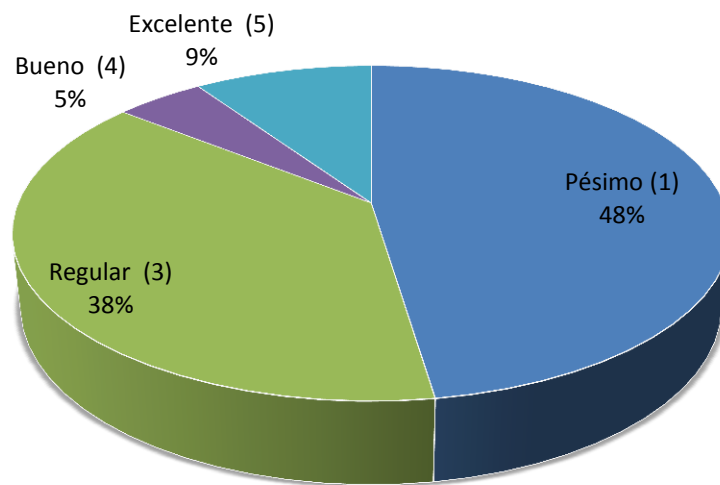
Figura 23. Tiempo de espera entre una ruta y otra del servicio colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica muestra la calificación que la población le da al tiempo de espera entre una ruta y otra al servicio de transporte público urbano colectivo, en donde se puede evidenciar que el 57% califican con un puntaje de 1 (Pésimo) a ésta característica, seguido se encuentra que el 29% la califican con un valor de 2 (Malo) y finalmente el 14% le dan una puntuación entre 3 (Regular) y 4 (Bueno).

Figura 24. Cobertura de las rutas del servicio colectivo

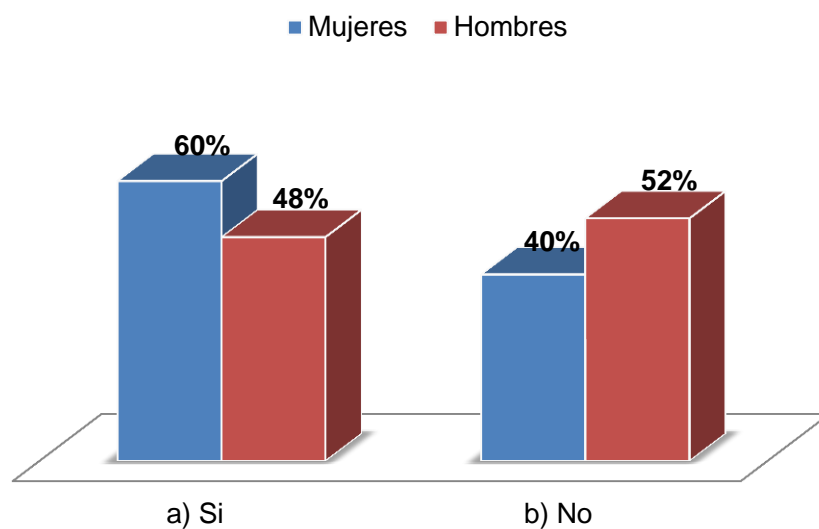


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica se evidencia que el 48% de ésta, le da un puntaje de 1 (Pésimo) a esta característica, seguido se encuentra que el 38% le da un valor de 3 (Regular), el 9% le da un puntaje de 5 (Excelente) y por último se observa que el 5% califica dicha característica con un valor de 4 (Bueno).

11.6.3. Seguridad del servicio. La seguridad en el servicio de transporte es tal vez uno de los factores más determinantes a la hora de una empresa oferente de este ya mencionado servicio, querer captar la preferencia del cliente, pues esta es la que garantiza que a la hora de prestarle el servicio de transporte al usuario, este va a recibir dicha prestación, en funciones de su integridad. A continuación, se podrá observar la percepción que tuvieron tanto hombres como mujeres de la seguridad en el transporte público urbano de la ciudad, donde se elegía según su opinión, si el transporte público le parecía seguro o no.

Figura 25. Percepción de seguridad en el transporte publico



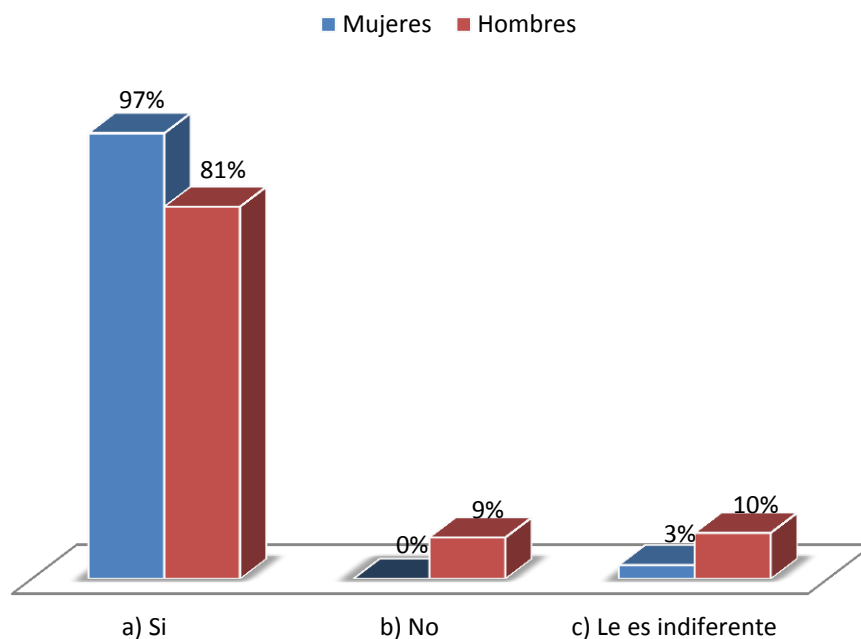
Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Según los datos a arrojados en la gráfica, el 60% de las mujeres encuestadas consideran que el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Palmira es seguro, un 40% de ésta misma muestra piensan que no es seguro.

Mientras que los hombres, el 52% de éstos consideran que no es seguro y el 48% de éstos dicen que sí es seguro.

11.6.4. Espacio para discapacitados. El transporte público, debe contar un espacio para usuarios en condición de discapacidad. La percepción que tiene la comunidad (dividida por género) respecto de si en la ciudad el transporte público debería contar con dichos espacios, se puede ver en el siguiente gráfico:

Figura 26. El transporte publico debería de contar con espacio para discapacitados.



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

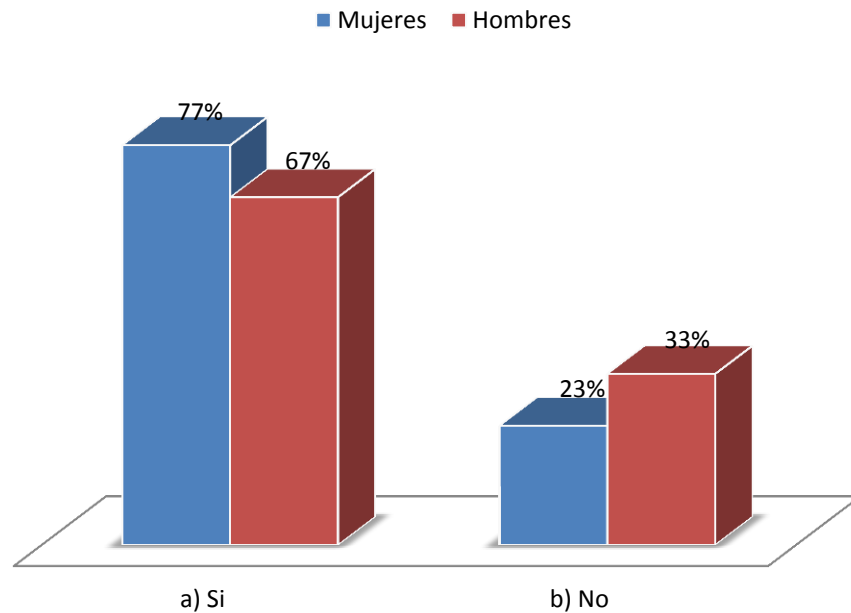
Según la opinión de la población encuestada, el 97% de las mujeres que se movilizan en colectivo, consideran que si es necesario un espacio para personas discapacitadas al interior de los colectivos de transporte urbano, mientras que sólo el 3% de ésta población considera innecesario este tema.

Teniendo en cuenta a los hombres encuestados y que se movilizan en colectivo, se observa que el 81% dice que si es necesario un espacio para personas discapacitadas al

interior de los colectivos de transporte urbano, al 10% de éstos le es indiferente, mientras que sólo el 9% considera innecesario este tema.

11.6.5. Paraderos. La percepción que tiene la comunidad en lo que corresponde a la necesidad del establecimiento de más paraderos en los cuales poder hacer uso del servicio de transporte público, se puede observar en la siguiente grafica de resultados, en la cual, se presenta de manera discriminada, la opinión que tienen tanto hombres como mujeres frente cuestión de si existe necesidad o no del establecimiento de paraderos en la ciudad.

Figura 27. Percepción sobre necesidad de paraderos



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la gráfica se muestra que el 77% de las mujeres encuestadas que se movilizan en colectivo, consideran importante el establecimiento de más paraderos para vehículos de

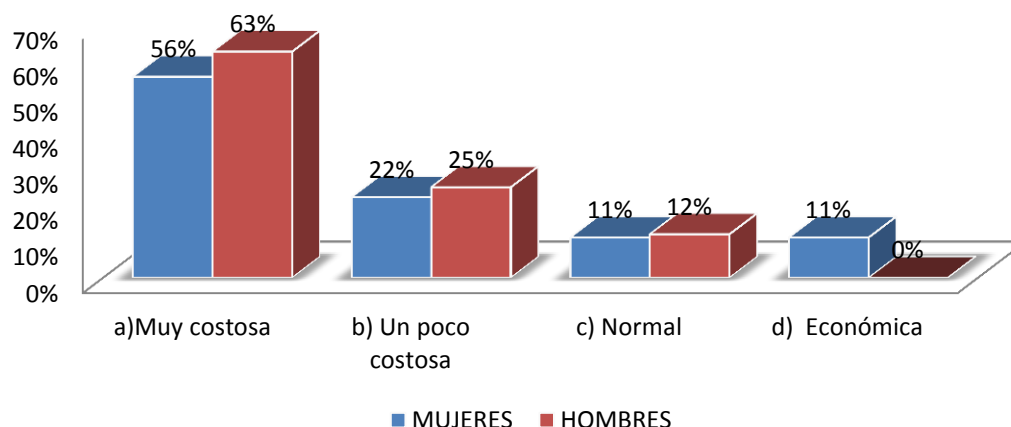
transporte público urbano, lo cual corresponde a un porcentaje muy significativo para cualquier decisión, por otro lado se evidencia el desacuerdo del 23% de esta población.

Teniendo en cuenta a los hombres encuestados que se movilizan en colectivo, se puede evidenciar que el 67% considera importante y necesario el establecimiento de más paraderos para vehículos de transporte público urbano, este valor en comparación al de las mujeres es un poco menor, mientras que 33% no considera necesario este tema en la ciudad.

11.7. PERCEPCIÓN DE DEMANDA FRENTE A LA MODALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO TAXI

11.7.1. Tarifa. A la hora de definir la percepción que tienen los usuarios del servicio de transporte público en modalidad taxi, es de vital importancia conocer en su opinión, qué piensan de la tarifa mínima de \$3.100 pesos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio de la investigación. La grafica muestra de manera comparativa lo que piensan tanto hombres como mujeres de dicha tarifa.

Figura 28. Percepción sobre tarifa mínima



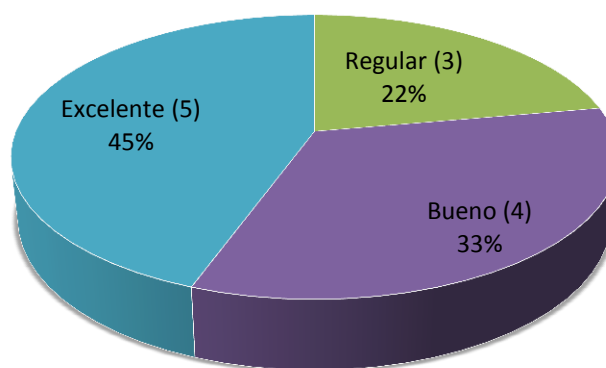
Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Teniendo en cuenta las gráficas, se puede determinar que el 56% de las mujeres encuestadas que se movilizan en taxi, manifiestan que la tarifa de este servicio de transporte es muy costosa, en los hombres esta opción es manifestada por el 63% de éstos; seguido a este, el 22% de las mujeres consideran esta tarifa un poco costosa de igual manera la consideran el 25% de los hombres; por otro lado se encuentra un 11% de las mujeres que dicen que esta tarifa esta normal y el 12% de los hombres piensan igual; por ultimo solo se encuentra un 11% de las mujeres que califican dicha tarifa como económica.

11.7.2. Características del servicio. A continuación, se mostraran los resultados obtenidos de la calificación numérica de 1 a 5, de las principales características del servicio de transporte taxi (Amabilidad y atención recibida por parte del conductor, comodidad, estado de los vehículos, cobertura del servicio, tarifa y seguridad en el servicio) discriminando las percepciones entre los dos géneros.

POBLACIÓN ENCUESTADA: Mujeres (9) que se movilizan en el medio de transporte público urbano taxi.

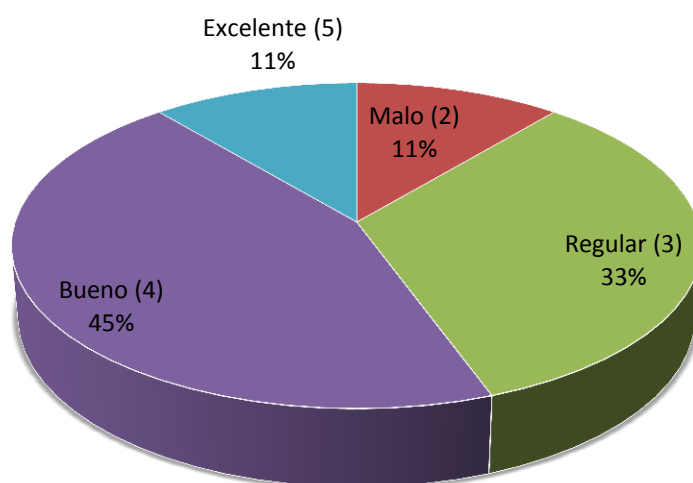
Figura 29. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor del taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica anterior muestra lo que dio como resultado la investigación, en donde, el 45% de las mujeres que se movilizan en taxi, califican la atención recibida por parte del conductor con un 5 (Excelente), seguido de un 33% que le da una calificación numérica de 4 (bueno), por último, el 22% restante, califica la atención recibida con un valor numérico de 3 (regular).

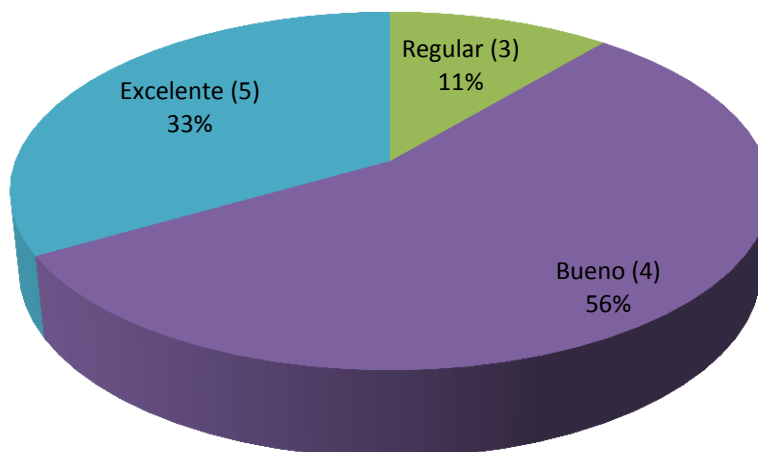
Figura 30. Comodidad en los vehículos taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

El 45% de las mujeres que se movilizan en transporte tipo taxi, califican numéricamente la comodidad al interior de estos vehículos con un 4 (Bueno), seguido de un 33% que le da una calificación de 3 (Regular), posteriormente, 11% lo califica con 5 (Excelente) y el 11% le otorga una calificación de 2 (Malo).

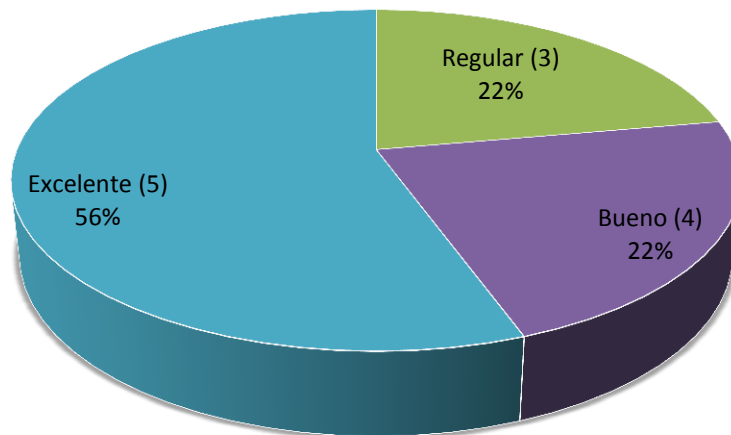
Figura 31. Estado de los vehículos tipo taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto del estado de los vehículos, las mujeres que son usuarios del transporte tipo taxi, califican en su mayoría (56%), esta característica con un 4 (Bueno), posteriormente, el 33% le asigna una calificación de 5 (Excelente) y un 11% restante lo califica con un 3 (Regular)

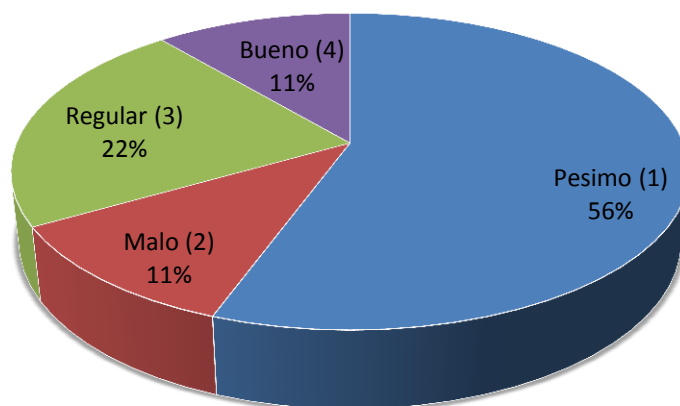
Figura 32. Cobertura del servicio de taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la figura 47, se puede observar lo que las mujeres usuarias del transporte en taxi opinan de la cobertura de este servicio. El 56% de la muestra investigada califica esta característica con un 5 (Excelente), seguido del 22% que lo califica con un 4 (Bueno) y un último 22% cuya calificación corresponde a 3 (Regular).

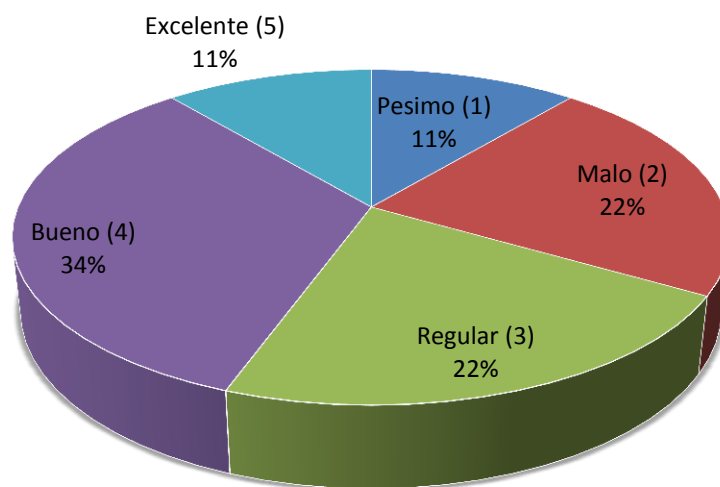
Figura 33. Tarifa del servicio taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Los resultados obtenidos respecto de la tarifa que se cobra en el servicio de taxi indican que el 56% de las mujeres que utilizan este medio de transporte, califican numéricamente con 1 (Pésimo) esta característica, seguido de un 22% que le asigna un valor de 3 (Regular), posteriormente se encontró que el 11% lo califica con 2 (Malo) y por último, otro 11% le da una calificación de 4 (Bueno).

Figura 34. Seguridad en el servicio de taxi

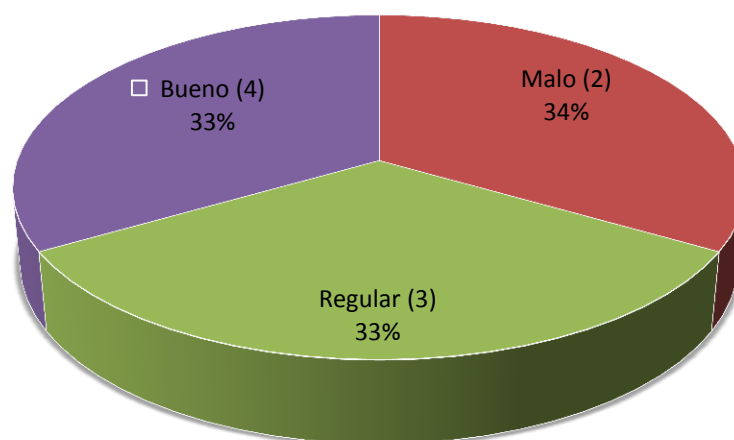


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La percepción de seguridad que tienen las mujeres al movilizarse en taxi, fue calificada de la siguiente manera: el 34% califica este ítem con un 4 (Bueno), 22% con un 3 (Regular), 22% le da un valor de 2 (Malo), 11% lo califica con 1 (Pésimo) y el 11% restante lo califica con 5 (Excelente).

- **POBLACIÓN ENCUESTADA:** Hombres (8) que se movilizan en el medio de transporte público tipo taxi.

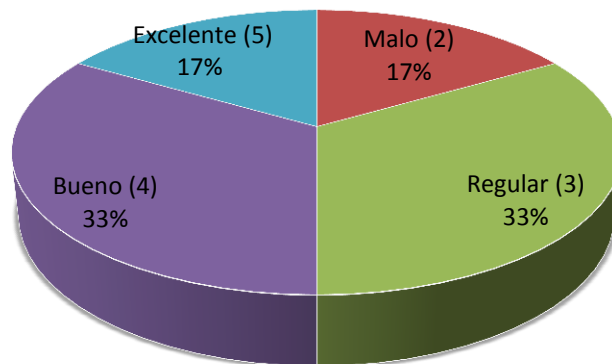
Figura 35. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor de taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Los hombres que hacen uso del servicio de transporte en taxi, califican, en un 34% la amabilidad y atención por parte del conductor, como mala, seguido de un 33% que la califica como regular y otro 33% opina que es buena.

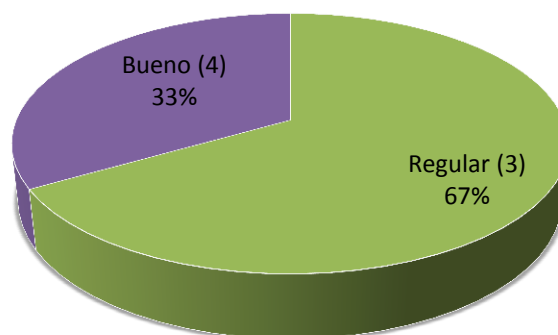
Figura 36. Comodidad en el vehículo taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La comodidad es percibida por los hombres que usan el taxi como medio de transporte de la siguiente manera: Un 33% lo califica con un 4 (Bueno), otro 33% con un 3 (Regular), el 17% lo califica con un 2 (Malo) y el 17% restante lo califica como 5 (Excelente).

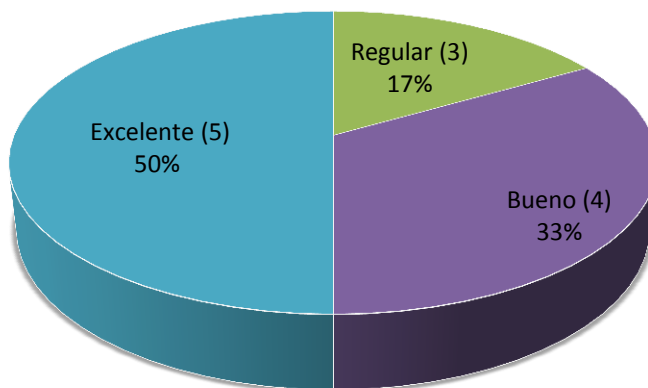
Figura 37. Estado de los vehículos tipo taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la gráfica anterior, se especifica que el estado de los vehículos según la investigación, es percibido por los hombres como regular (67%) y bueno (33%).

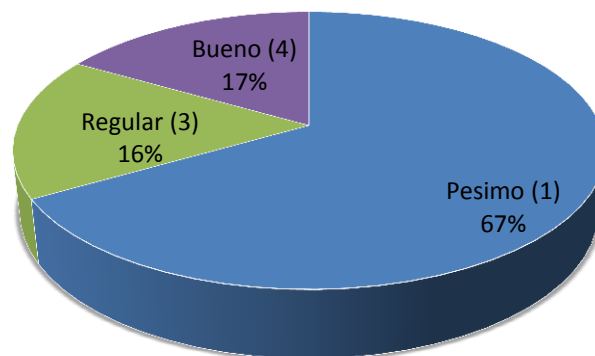
Figura 38. Cobertura del servicio de taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La cobertura del servicio de taxi es, según los usuarios, en un 50% excelente, un 33% cree que es bueno y en un 17% regular.

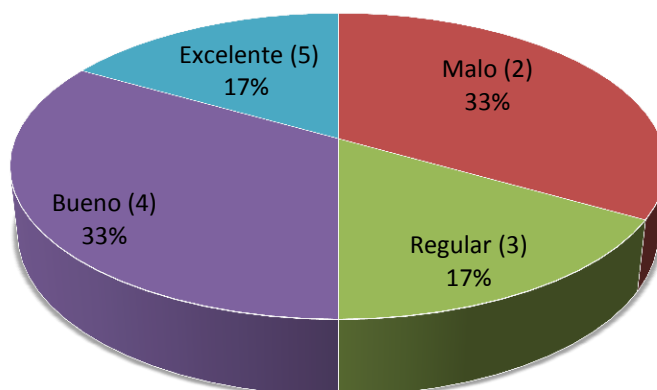
Figura 39. Tarifa del servicio de taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La investigación dio como resultado que la tarifa es percibida por parte de los hombres como: 67% le parece pésima, 17% le parece buena y 16% dice que es regular.

Figura 40. Seguridad en el servicio de taxi

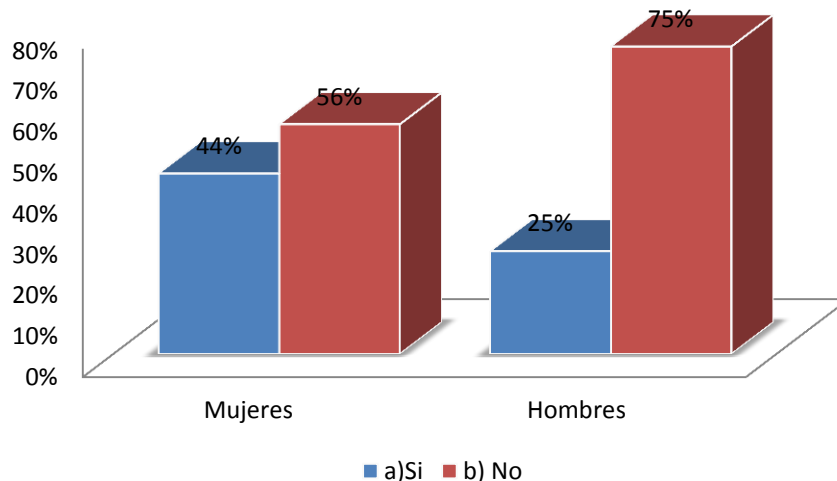


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La percepción de seguridad que tienen los hombres usuarios del medio de transporte tipo taxi, está distribuida de la siguiente manera: el 33% califica esta característica con un 4 (bueno), seguido de otro 33% que lo califica con un 2 (Malo), posteriormente un 17% lo califica con un 5 (Excelente) y el 17% restante le asigna un valor numérico de 3 (Regular).

11.7.3. Utilización de nuevas formas de prestación informal del servicio de taxi (taxi a precio colectivo). El siguiente grafico enseña el porcentaje de utilización hombres y mujeres del servicio de taxi a precio colectivo, en donde se puede evidenciar el uso de esta modalidad de transporte informal, por medio de este se pueden observar los resultados que tuvo la comunidad, comparando las respuestas entre los géneros, los cuales respondieron a la pregunta de si habían hecho uso del taxi a precio colectivo.

Figura 41. Utilización del taxi a precio colectivo



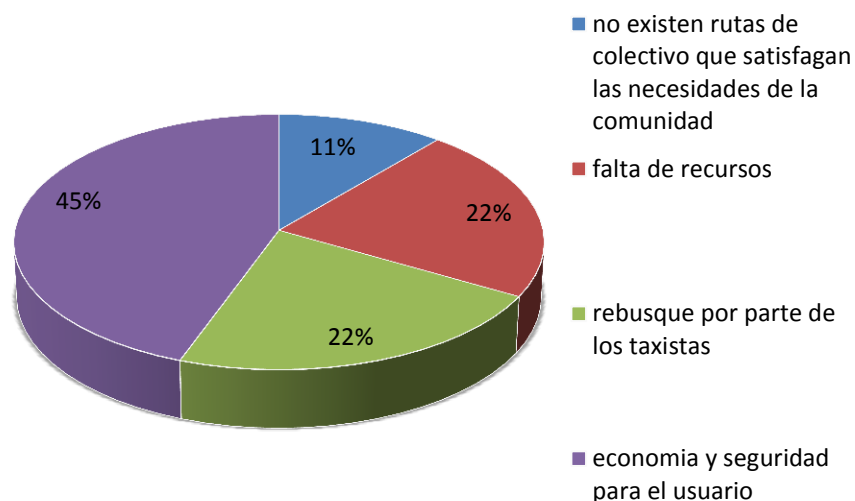
Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la anterior gráfica se muestra que el 44% de las mujeres que se movilizan en taxi, responden que si han hecho uso del taxi a precio colectivo, seguido a este valor, se tiene que el 56% de esta población no han hecho uso de esta modalidad de transporte.

Con respecto a los hombres, el 25% dicen que si han hecho uso del servicio de taxi a precio colectivo y solo el 75% responden que no han hecho uso de este servicio.

11.7.4. Surgimiento del taxi a precio colectivo. A continuación se enseña las diferentes opciones o pensamientos que la población manifiesta con respecto al surgimiento del servicio de taxi a precio colectivo, dichas opiniones han sido divididas por genero.

Figura 42. Opinion de las mujeres sobre surgimiento del taxi colectivo

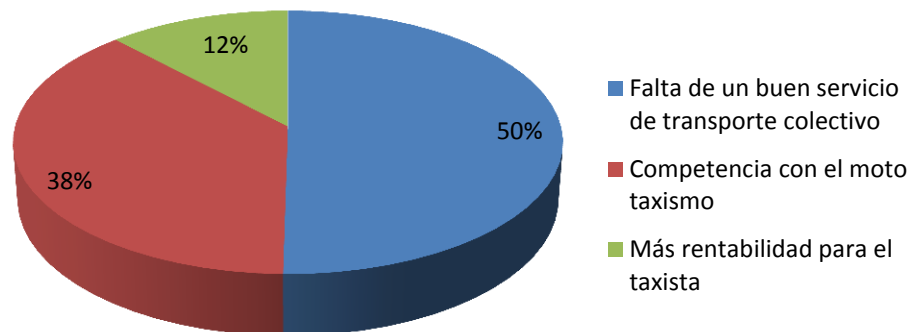


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la gráfica se muestra la respuesta que las mujeres que se movilizan en taxi le dan a la pregunta aquí expuesta, en donde en su mayoría y con un porcentaje del 45% de esta población, se observa que ellas dicen que es por economía y seguridad para el usuario, el 44% consideran que es por falta de recursos y por el rebusque por parte de los taxistas y

finalmente se encuentra que el 11% dice que es por la falta de rutas de colectivo que satisfagan las necesidades de la comunidad.

Figura 43. Opinion de los hombres sobre surgimiento del taxi colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

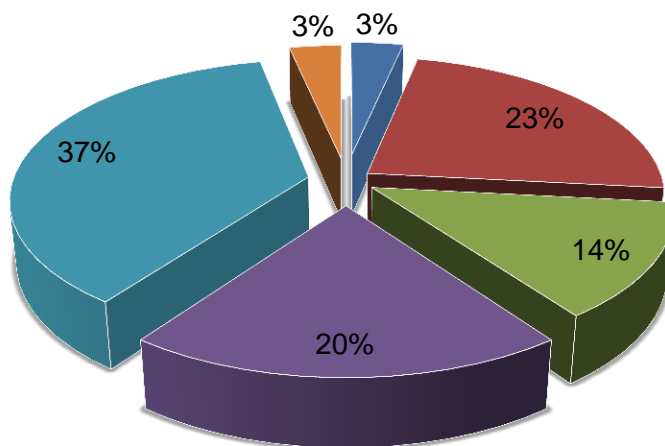
Según la respuesta que los hombres que se movilizan en taxi le dan a la pregunta ¿Por qué cree usted que surge el servicio de taxi colectivo?, en la gráfica se muestra que el 50% dice que es por falta de un buen servicio de transporte colectivo, seguido se tiene que el 38% dice que es por la competencia con el moto taxismo y por último se encuentra que el 12% de éstos piensan que este servicio de transporte surge para dar más rentabilidad al taxista.

11.8. PERCEPCIÓN DE DEMANDA FRENTE A LA MODALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO (INFORMAL) MOTO TAXI

11.8.1.Opinión acerca del moto taxismo. La población (mujeres) manifiesta su pensamiento acerca del servicio de moto taxismo, presentando varias respuestas al respecto.

Figura 44. Opinión de las mujeres sobre el moto taxismo

- a) Un servicio informal
- b) Una nueva modalidad de trabajo o empleo
- c) Un peligro para la comunidad
- d) Una opción para satisfacer la necesidad de transporte de la comunidad
- e) Un medio de transporte rápido
- Otra.

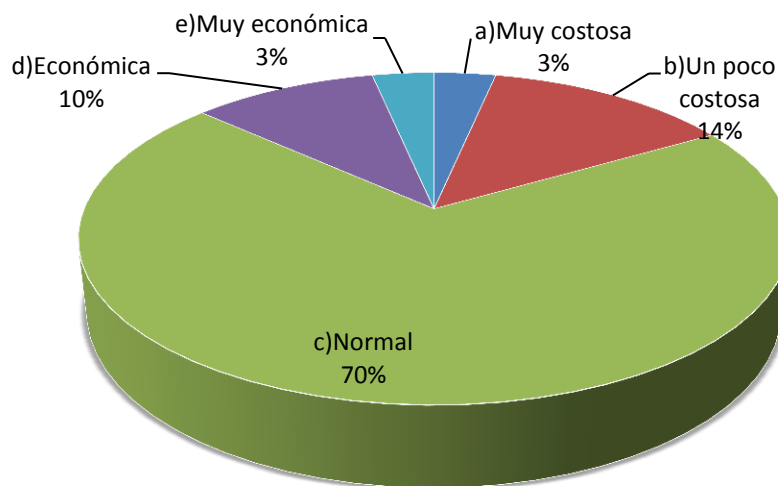


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La percepción que tienen los usuarios (mujeres de la ciudad de Palmira) de los moto taxistas, en un 37%, opinan que es un medio de transporte rápido, seguido de un 23% que lo ve como una nueva modalidad de empleo, luego, el 20% siguiente asegura que es una opción para satisfacer la necesidad de transporte de la comunidad, pero un 14% lo ve como un peligro para la misma, seguido de un 3% que lo ve como un servicio informal y otro 3% tiene otra apreciación.

11.8.2. Tarifa. La tarifa en el medio de transporte informal presenta variabilidad lo cual hace que el usuario pueda identificar las mejores percepciones de esta. A continuación se presenta la opinión de las mujeres quienes son el único usuario de esta modalidad de transporte con respecto a la opinión que tienen hacia dicha tarifa en éste medio.

Figura 45. Percepción sobre tarifa del servicio de moto taxi

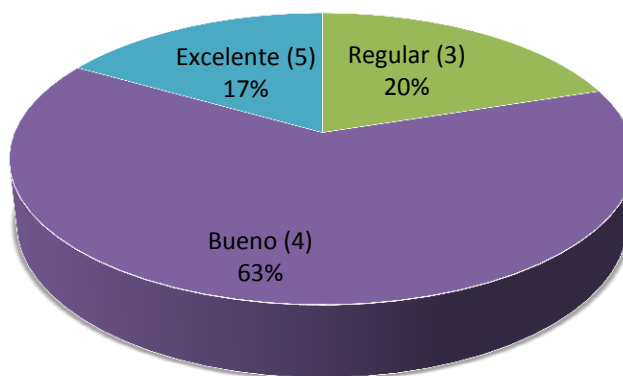


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Respecto de la percepción de la tarifa mínima que cobra un moto taxista por prestar su servicio, el 70% de las usuarias de este medio de transporte, cree que es un precio normal (es decir, ni costoso ni económico), seguido por el 14% que cree que la tarifa es un poco costosa, consecutivamente se encuentra un 10% de las usuarias a los cuales les parece que la tarifa es económica, mientras que un 3% dice parecerle muy económica y en igual magnitud (3%) otros usuarios opinan que es muy costosa.

11.8.3. Características del servicio. El servicio de moto taxi presenta varias características que ayudan a medir la eficiencia del servicio, a continuación se mencionan unas de las mas importantes y la calificación que la población (mujeres) le dan, teniendo en cuenta unos puntajes a calificar de 1 a 5.

Figura 46. Amabilidad y atención recibida por parte del conductor de moto taxi

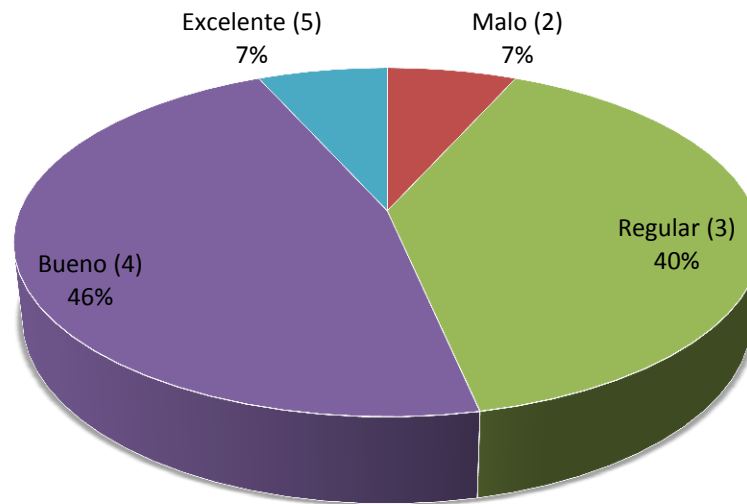


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica muestra la calificación que las personas encuestadas (que se movilizan en moto taxi), le dan a la amabilidad y atención recibida por parte del conductor de este vehículo, en donde un 63% califica esta característica con una puntuación de 4(Bueno),

seguido se encuentra un 20% correspondiente a la calificación de 3 (Regular) y por último el 17% de la población encuestada califica con 5 (Excelente) esta característica del moto taxismo.

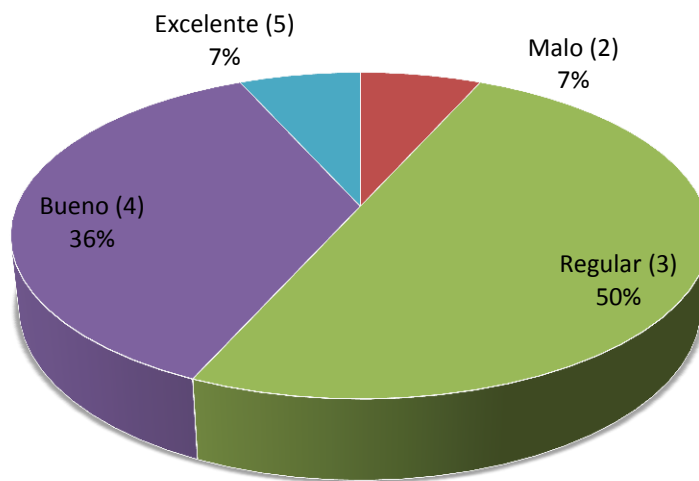
Figura 47. Comodidad en el servicio de moto taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

El 46% de las mujeres que utilizan el servicio de moto taxi, califican la comodidad de estos vehículos con un valor numérico de 4 (Bueno), seguido se encuentra un 40% que lo califica como regular, el 7% lo considera malo y otro 7% lo considera como excelente.

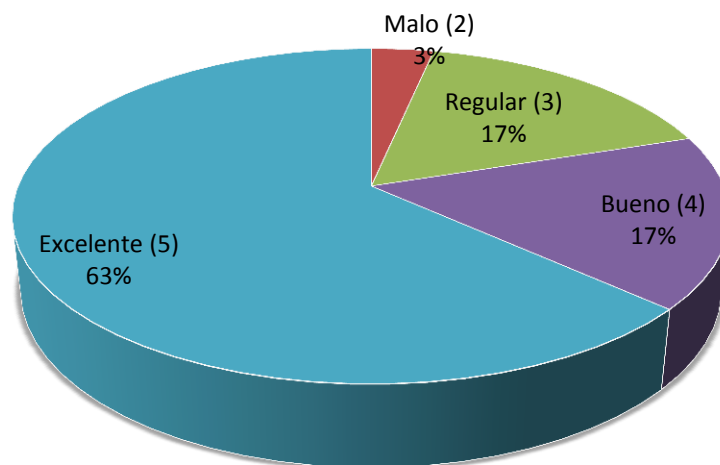
Figura 48. Estado de las motocicletas



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica anterior muestra que el 50% de la muestra encuestada considera el estado de estos vehículos como regular, el 36% como bueno, el 7 % lo califica malo y por ultimo otro 7% lo considera excelente.

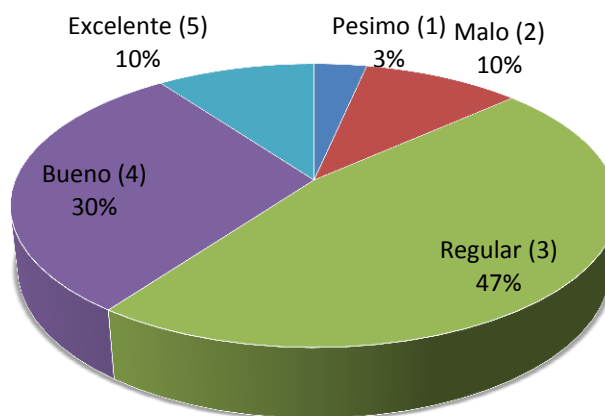
Figura 49. Cobertura del servicio de moto taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

En la gráfica se enseña la calificación que la comunidad le da a la cobertura de las rutas del moto taxismo, en donde el 63% lo califica como excelente, el 17% como regular, otro 17% como bueno por ultimo un 3% considera que es malo.

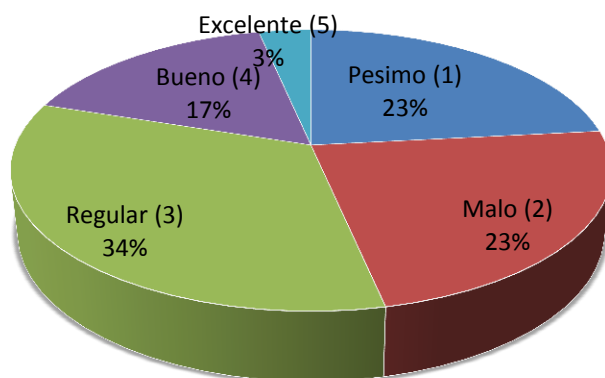
Figura 50. Tarifa del servicio moto taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

La grafica muestra la calificación de la comunidad encuestada hacia la tarifa del servicio de moto taxismo, en donde el 47% lo considera regular, seguido está un 30% que lo considera bueno, el 10% lo considera excelente, otro 10% lo califica como malo y por último se encuentra un 3% que lo califica como pésimo.

Figura 51. Seguridad en el servicio de moto taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

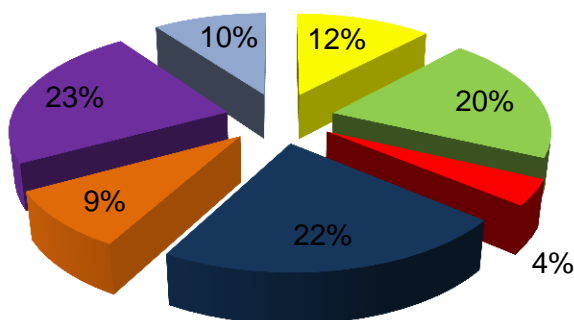
Respecto a la seguridad en el servicio, la gráfica anterior representa un 34% de la población que lo califica como regular, el 23% lo califica malo, otro 23% pésimo, el 17% lo califica bueno y por ultimo un 3% lo considera excelente.

11.9. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN PALMIRA

A continuación se ilustra la opinión que tienen las mujeres y los hombres, con respecto al transporte público en función de mejora, en donde se especifica cómo les gustaría que este fuera.

Figura 52. Opinión mujeres sobre opciones de mejora

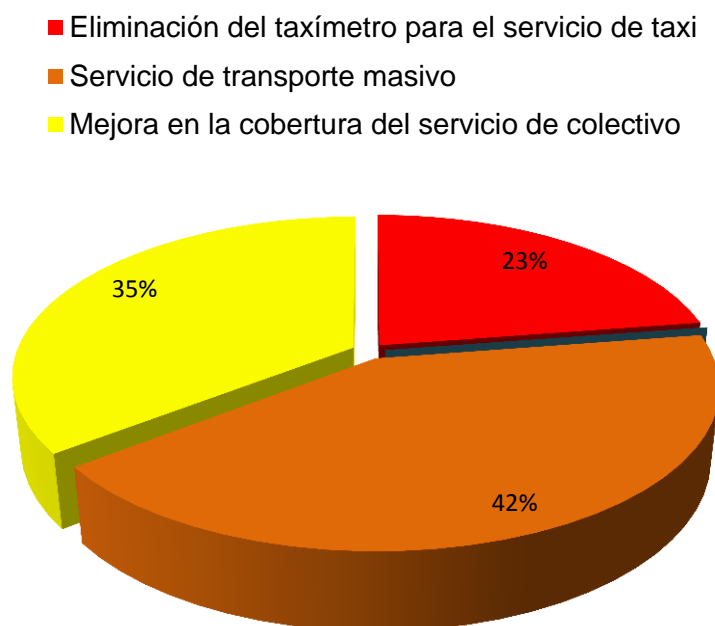
- Extensión del horario del servicio Colectivo
- Eliminación del taxímetro para el servicio taxi
- Capacitación para conductores
- Tarifas flexibles para discapacitados y estudiantes
- Más colectivos nuevos
- Servicio de transporte masivo
- Mejora en la cobertura del servicio de transporte colectivo



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira

En temas de expectativas que pueda tener la comunidad acerca del servicio de transporte público en Palmira, la investigación arrojó como resultado, que 23% de las mujeres encuestadas, les gustaría que en la ciudad existiera el servicio de transporte masivo, a otro 22% le gustaría que el transporte tuviera tarifas flexibles para discapacitados y estudiantes, un 20% quisiera que se eliminara el taxímetro, por otro lado, un 12% de las mujeres encuestadas les gustaría que se extendiera el horario de servicio colectivo, seguido de un 10% al que le gustaría que existiera una mejora en la cobertura del servicio colectivo, mientras que un 9% afirma que le gustaría que hubiese colectivos nuevos y por último, el 4% restante afirma que le gustaría que se hiciera capacitación para los conductores.

Figura 53. Opinión hombres sobre opciones de mejora



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Palmira.

Para los hombres, la investigación arrojó como resultado, que para el 45% de la muestra, le gustaría que en la ciudad hubiera servicio de transporte masivo, seguido del 34% al que le gustaría que hubiera una mejora en la cobertura del servicio colectivo y por último, un 21% quisiera que se hiciera eliminación del taxímetro para el servicio de taxi.

11.10. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DEL TRANSPORTE PÚBLICO

Teniendo en cuenta que en la ciudad de Palmira se tiene una proyección de 298.667 habitantes para el presente año, y que la demanda de transporte público urbano es de 86.453 personas (información obtenida de la investigación aplicada a la oferta del transporte público de la ciudad de Palmira), se tiene la siguiente tabla que muestra la capacidad de demanda del transporte público urbano.

Tabla 4. Capacidad de demanda de transporte público urbano en la ciudad de Palmira

	MODALIDAD	No. PASAJEROS MOVILIZADOS	%	SEXO	%
28.9%	COLECTIVO	14,688	17.0%	HOMBRES	10.0%
				MUJERES	7.0%
	TAXI	69,400	80.3%	HOMBRES	37.8%
				MUJERES	42.5%
	MOTOTAXI	2,365	2.7%	HOMBRES	0.0%
				MUJERES	2.7%

Fuente: Elaboración propia. Con base en los resultados de las encuestas aplicadas a la demanda y oferta del transporte público urbano de la ciudad de Palmira.

La capacidad de demanda cubierta por el transporte público urbano de pasajeros en la ciudad de Palmira, es de un 28.9%, por lo tanto se deduce que el 71.1 % restante utiliza medios de transporte particulares o propios (bicicletas, moto, carros entre otros.).

De la demanda cubierta en la ciudad de Palmira, es destacable un 80.3% que es realizada por los taxis públicos, el 17% por colectivos y el 2.7% por los moto taxis. De lo anterior se ve reflejado el alto índice de uso de los taxis, además es importante tener en cuenta que los moto taxis presentan un bajo porcentaje de uso pero a la vez hay que resaltar que estos solo pueden transportar a una sola persona por recorrido. Por otro lado, es preocupante que los colectivos pudiendo transportar hasta 19 personas en un vehículo solo estén presentando un 17% de la demanda cubierta.

11.10.1. Calidad en la prestación del servicio. La percepción que tiene la comunidad Palmirana respecto de la calidad del servicio de transporte público en general, no es para nada buena, ya que más del 81% de la muestra encuestada califica este servicio como regular, malo o pésimo, por otro lado, solo el 19% restante lo ve como un servicio en buenas o excelentes condiciones. Las razones pudieran ser muy variadas, ya que cada individuo tendría sus apuntes subjetivos para justificar su opinión, además, la percepción existente entre personas de sexo masculino y las de sexo femenino, puede variar sustancialmente. Dentro de las principales razones que se pueden encontrar en el resultado de la investigación, se hace evidente que para los hombres cuya opinión en el tema de calidad del transporte urbano está entre mala, regular o pésima, las razones fundamentales radican en una mala cobertura del servicio, un servicio deficiente, tarifas altas tanto en colectivos como taxis, mucho tiempo de espera entre una ruta y otra (servicio colectivo), lo que demuestra que hay una debilidad bastante considerable en lo concerniente a la frecuencia de despacho además de la necesidad de un mayor número de paraderos. Por otro lado, los hombres que consideran que el servicio de transporte público se presta en condiciones buenas-excelentes, argumentan que lo es porque existen diferentes modalidades de transporte. Por otro lado, las razones que tienen las mujeres cuya opinión respecto de la calidad del servicio público urbano en Palmira está entre regular, malo y pésimo, se ven representadas por motivos como: Mal estado de los vehículos del servicio colectivo y demora en el mismo, retrasos en las rutas de estos, poca cobertura, horarios muy cortos para la prestación del servicio al igual que el servicio deficiente. Por otro lado, las mujeres que opinan que el servicio de transporte público en general en la ciudad de Palmira es bueno o excelente, lo hacen apoyándose en la

premisa de que la atención que recibe por parte de los conductores de los vehículos tipo taxi es buena.

11.10.2. Tarifa. Respecto de la tarifa, la cual actualmente es de \$1.200 se pudo observar por medio de la investigación, que la comunidad en general tiene la percepción de que el precio a pagar por hacer uso del servicio de transporte colectivo, es normal, es decir, no le parece costoso pero tampoco económico, situación similar para las mujeres que se movilizan en moto taxi, a quienes les parece de igual manera normal, la tarifa de \$1.200 por el servicio de transporte en motocicleta. Pero esta situación es adversa para el servicio de transporte en taxi, puesto que según argumenta la comunidad, es una tarifa alta por tratarse de una ciudad que no es muy grande.

11.10.3. Seguridad. En materia de seguridad, se encontró un resultado un poco particular, ya que, en comparación, las mujeres se sienten más seguras que los hombres a la hora de hacer uso del servicio de transporte público urbano, pero a su vez, las mujeres que hacen uso del servicio de transporte en modalidad moto taxi aseguran que este servicio no es muy seguro en comparación de los otros servicios formales (es decir, colectivo y taxi)

11.10.4. Estado de los vehículos. En lo correspondiente al estado de los vehículos, se encontró que para el servicio de transporte colectivo, las mujeres afirman en cantidad mayoritaria, que el estado de los vehículos es regular, por su parte, los hombres opinan en proporción mayor, que el estado de estos vehículos también es regular.

Respecto a las personas que hacen uso del servicio de transporte en modalidad taxi, las mujeres opinan en gran mayoría, que el estado de los vehículos dedicados a la prestación de este servicio, es buena o excelente, por su parte, los hombres tienen la percepción de que el estado de estos vehículos es mayoritariamente regular o simplemente bueno.

Las mujeres que hacen uso del servicio de moto taxi, tienen la percepción mayoritariamente de que el estado en el que se encuentran las motocicletas que se utilizan para esta modalidad de transporte, es regular o en menor proporción es bueno.

Para este punto, se puede afirmar que en cuestiones de estado de los vehículos, la comunidad piensa que los vehículos dedicados a transporte público que se encuentran en mejores condiciones respecto de los otros, son los vehículos tipo taxi.

11.10.5. Amabilidad en la prestación del servicio. En el momento de la prestación del servicio de transporte, al hacer la comparación entre los usuarios de ambos sexos que utilizan la modalidad de transporte colectivo, se encontró que las mujeres tienen la percepción de ser mejor atendidas por los conductores que los hombres, pero en general, se puede decir que la amabilidad en la prestación de este servicio es buena, aunque se puede mejorar.

11.10.6. Comodidad. A través de la investigación realizada, se pudo obtener como resultado que la comunidad no se siente muy a gusto con la comodidad de los vehículos, principalmente los dedicados al transporte colectivo, pues la percepción que tienen los usuarios de esta, mayoritariamente es regular o mala, aunque en comparación por género, los hombres se sienten relativamente más cómodos al interior de los vehículos colectivos que las mujeres. Por su parte, las mujeres que se movilizan en moto taxi, aseguran que la comodidad en esta modalidad de transporte se puede calificar entre regular y buena, por otro lado, los usuarios del servicio de transporte en taxi, tanto hombres como mujeres, aseguran que la comodidad al interior de estos vehículos es también regular o buena.

11.10.7. Necesidad de un espacio para discapacitados dentro de los vehículos de transporte colectivo. A pesar de que mediante el Decreto 1660 de 2003 artículo 16, la ley exige que todo vehículo de transporte público cuya capacidad sea mayor o igual a 20 pasajeros, debe tener dos sillas y un espacio acondicionado para personas discapacitadas ;en la ciudad de Palmira para los vehículos destinados a esta actividad, no se cumple con dicho requisito, frente a lo cual, la comunidad piensa de que si se debería contar con este espacio, pues consideran que es necesario brindar garantías para las personas en condición de discapacidad a la hora de tomar el servicio de transporte público.

11.10.8. Medio de transporte más utilizado por la comunidad. La investigación arrojó como resultado que en la ciudad de Palmira el medio de transporte más utilizado por parte de la comunidad es el servicio de transporte en colectivo, pero a pesar de ser así, las rutas existentes actualmente no suplen de manera efectiva ni oportuna la gran necesidad y demanda que tienen los habitantes de la villa de las palmas en materia de movilización desde y hacia diferentes puntos de la ciudad, además, la cobertura es muy deficiente (como se puede ver en el anexo A “Mapa de rutas del servicio de transporte colectivo “Montebello S.A”). Indicar una posible causa de esta problemática sería un poco compleja, aunque según la percepción de las personas y organizaciones dedicadas a este tipo de labores, ésta lamentable actualidad del transporte en la ciudad, se debe al surgimiento de los medios de transporte informales, los cuales si bien, son contemplados como medios ilegales, son usados de manera masiva por la comunidad, más específicamente por las mujeres, quienes hacen uso en gran mayoría del servicio prestado por los moto taxistas, a diferencia de los hombres, quienes se movilizan haciendo uso del servicio de transporte colectivo, sabiendo pues de la restricción según el **Decreto 364 de 2010 ARTICULO PRIMERO** que prohíbe la circulación de motocicletas con parrillero hombre mayor de 12 años.

11.10.9. Accesibilidad al transporte público. La investigación también arroja como resultado que tanto para hombres como para mujeres, la adquisición del servicio de transporte colectivo no es una labor fácil en el barrio de residencia, mientras que si lo es en gran manera para el taxi y según las mujeres, es totalmente fácil conseguir un transporte de tipo moto taxi, lo que evidencia la enorme falencia que tiene en términos de cobertura el servicio de colectivo, pues como fue declarado por la comunidad, hay barrios que están “olvidados” por la empresa oferente, lo que en simultanea hace demostración de la existencia de una demanda insatisfecha de transporte. También se pudo evidenciar el gran auge que ha tenido el servicio de moto taxi como alternativa para suplir la gran demanda de transporte y la necesidad del servicio tipo taxi de realizar opciones de mejora y prestar un servicio en condiciones de calidad más altas para la comunidad.

11.10.10. Utilización del medio de transporte

➤ Colectivo.

La comunidad Palmirana, según los resultados de la investigación, hace uso de la modalidad de transporte tipo colectivo, para dirigirse mayoritariamente hacia el centro de la ciudad, lo que pone en evidencia, la gran necesidad que hay, de implementar rutas en los diferentes barrios y comunas de la ciudad, que permitan el desplazamiento de los residentes en la ciudad desde su domicilio hasta el centro. También se pudo encontrar que las mujeres que hacen uso de esta modalidad de transporte público, en su mayoría se dirigen a realizar diligencias en el centro, mientras que los hombres lo utilizan mayoritariamente para dirigirse a su lugar de trabajo, lo que pone en evidencia una diferencia conductual/laboral entre ambos sexos, la cual, seguramente también influye a la hora de elegir un medio de transporte para realizar cualquiera de las dos actividades.

➤ Taxi

Al igual que sucede con la modalidad de transporte en colectivo, la comunidad hace uso del servicio de transporte tipo taxi, para movilizarse mayoritariamente hacia el centro. Al comparar la utilización que hacen tanto hombres como mujeres de este tipo de servicio, se pudo encontrar que ambos, aunque en diferentes proporciones, hacen uso del taxi para dirigirse mayoritariamente hacia el centro de la ciudad.

➤ Moto taxi

Las mujeres, quienes son las que hacen uso del servicio de transporte informal ofrecido por la modalidad moto taxi, se desplazan a través de este medio, hacia el centro, a realizar diligencias, al igual que para dirigirse hacia sus lugares de trabajo.

11.11. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La investigación realizada, mostró la que podría ser una de las razones por las cuales la comunidad femenina en la ciudad de Palmira hace uso en gran proporción del servicio de moto taxi en comparación con el servicio de transporte colectivo. Esta razón es el limitado horario del último, pues, como lo manifestó la misma comunidad, éste solo se ofrece en

horarios que van como máximo hasta las 9:00 pm, considerando que este horario solo se cumple en muy pocos lugares de la ciudad, pero que según la investigación, el horario máximo de prestación de este servicio, señalado por la comunidad, va mayoritariamente hasta las 7:30 pm, mientras que el servicio de moto taxi, puede ser adquirido mayoritariamente según la población investigada, hasta las 9:30 pm. A diferencia de los dos tipos de transporte ya mencionados, el servicio tipo taxi, fue señalado por la comunidad como el único medio que tienen presencia y prestación de servicio las 24 horas del día.

11.12. TAXI PRECIO COLECTIVO

La nueva modalidad de transporte alternativo, conocido como el taxi a precio colectivo, es una opción de movilización que está tomando fuerza y está captando una parte del mercado de las empresas formales de transporte, pues, aunque la comunidad no hace uso mayoritariamente de esta forma de transporte, si hay un número muy considerable de personas que lo hacen, lo que podría convertirse, en un futuro no muy lejano, en un sustituto de las empresas y modalidades de transporte legalmente constituidas.

12. OFERTA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA

La oferta del transporte público urbano de la ciudad de Palmira, hace referencia a las empresas de taxi que están actualmente habilitadas para operar, la empresa de colectivo que solo es una y los moto taxis. A cada una de estas se le aplicó un instrumento (encuesta) de investigación, con el fin de captar la percepción de ellos y su cumplimiento respecto a la prestación del servicio de transporte público urbano en Palmira, teniendo en cuenta el parque automotor, su capacidad, seguridad, cobertura, riesgos entre otras.

La siguiente tabla muestra las empresas de taxi con su correspondiente número de vehículo.

Tabla 5. Empresas de taxi, número de vehículos

Empresas de taxi	No. De vehículos
COVIPAL	205
CORDIALES	221
UNITAX	354
PALMERAS	550
TOTAL	1330

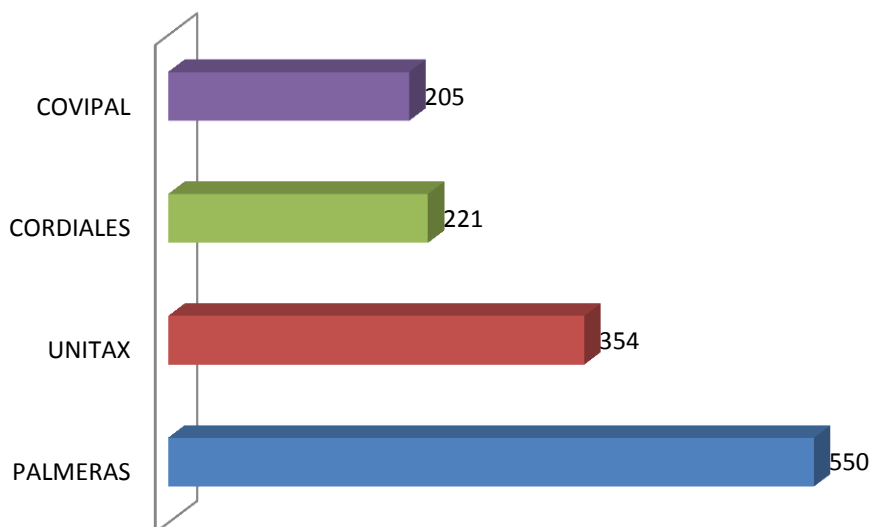
Fuente: Elaboración propia. Con base en los resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi.

12.1. EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO TAXI (Ver tablas en anexo G)

Se realizó la siguiente encuesta con el fin de identificar los beneficios y falencias que presentan las empresas de taxi, teniendo en cuenta la normatividad que exige la Secretaria de Movilidad de la ciudad de Palmira.

12.1.1. Cantidad de vehículos vinculados a cada empresa de taxi

Figura 54. Número de vehículos vinculados a cada empresa de taxi

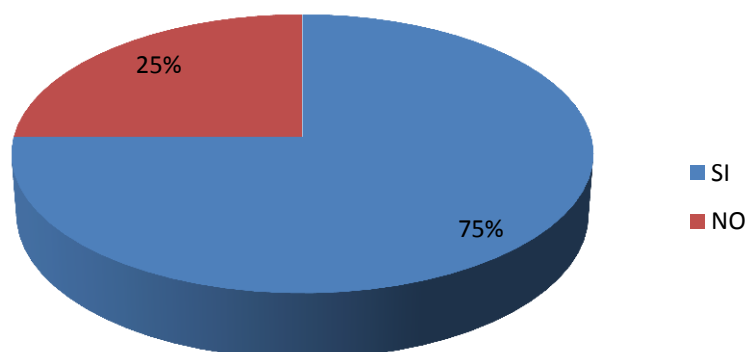


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

Según los datos arrojados por la investigación, la empresa PALMERAS es la que más vehículos tiene vinculados, seguido a ésta se encuentra UNITAX, CORDIALES con unos 221 vehículos y por ultimo esta COVIPAL con 205 taxis operando bajo su administración.

12.1.2. La empresa cuenta con una póliza de seguros para los vehículos vinculados

Figura 55. Póliza de seguros para taxis

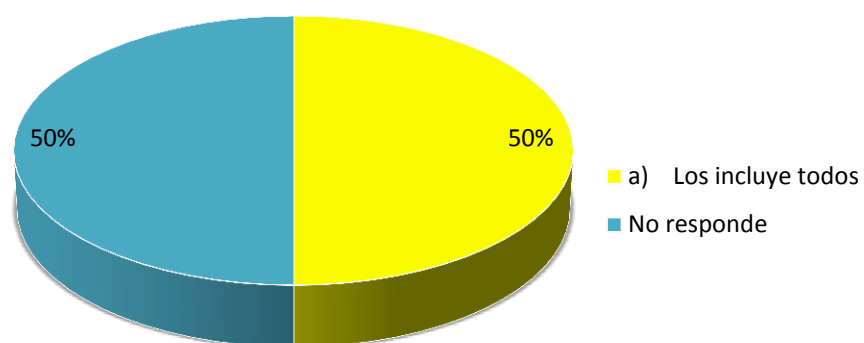


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

La grafica muestra que el 75% de las empresas de taxi encuestadas si cuentan con una póliza de seguro para los vehículos vinculados, la cual es la póliza contractual y extracontractual; mientras que solo un 25% de estas empresas, manifiesta no tener ninguna póliza de seguro para sus vehículos vinculados.

12.1.3. Riesgos que cubre la póliza de las empresas de taxi

Figura 56. Riesgos cubiertos por póliza

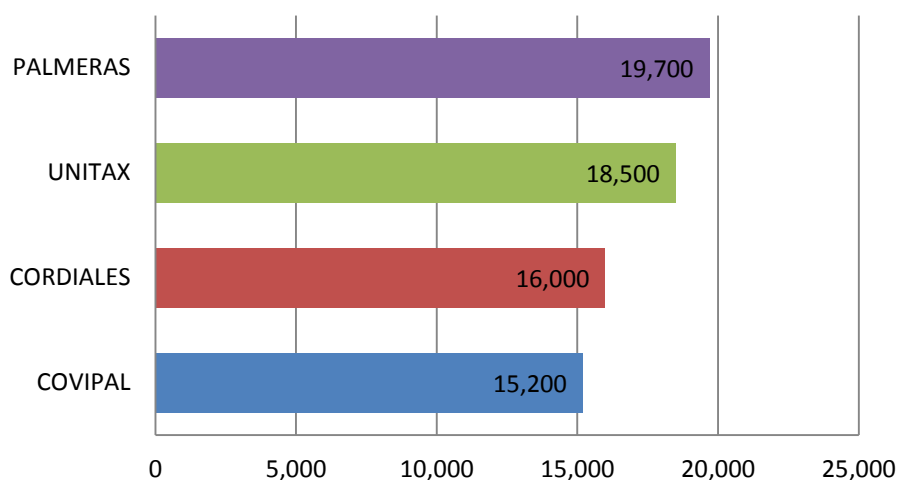


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

La grafica anterior muestra que solo 2 empresas equivalentes a un porcentaje del 50% de la muestra encuestada, manifiestan que la póliza de seguros incluye todos los riesgos, mientras que el otro 50% no responde a dicha pregunta.

12.1.4. Pasajeros movilizados a diario. Para tener conocimiento sobre la demanda que tienen cada una de las empresas de taxis, se pidió a cada una, que hicieran un estimado del promedio de pasajeros que movilizan a diario. Los resultados para cada una de las empresas se puede observar en la siguiente figura:

Figura 57. Pasajeros movilizados a diario

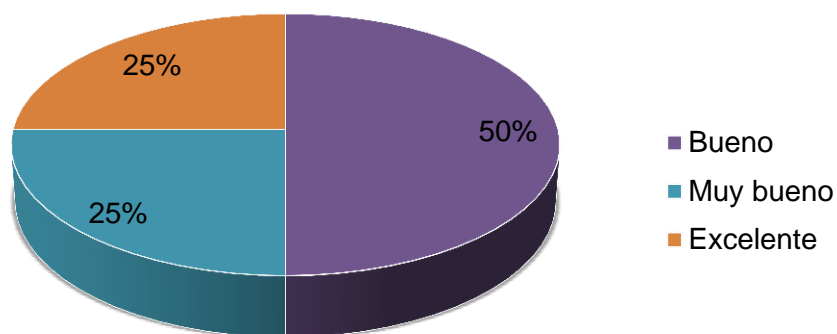


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

En la gráfica se ve reflejado el dato de las empresas con el número de pasajeros que movilizan diario, en donde la empresa que mayor número de pasajeros movilizan es PALMERAS con 19.700, seguido a este se encuentra UNITAX con 18.500 pasajeros y por ultimo esta CORDIALES (16.000 pasajeros) y COVIPAL (15.200 pasajeros).

12.1.5. Calificación del estado de los vehículos de taxi. Para evaluar la percepción que tienen las propias empresas del estado en el que se encuentran los vehículos vinculados a cada una de ellas, se pidió que se hiciera una valoración en general de cuál es el estado en el que se encuentran mayoritariamente los taxis que prestan sus servicios bajo la vinculación a la empresa.

Figura 58. Estado de los vehículos vinculados

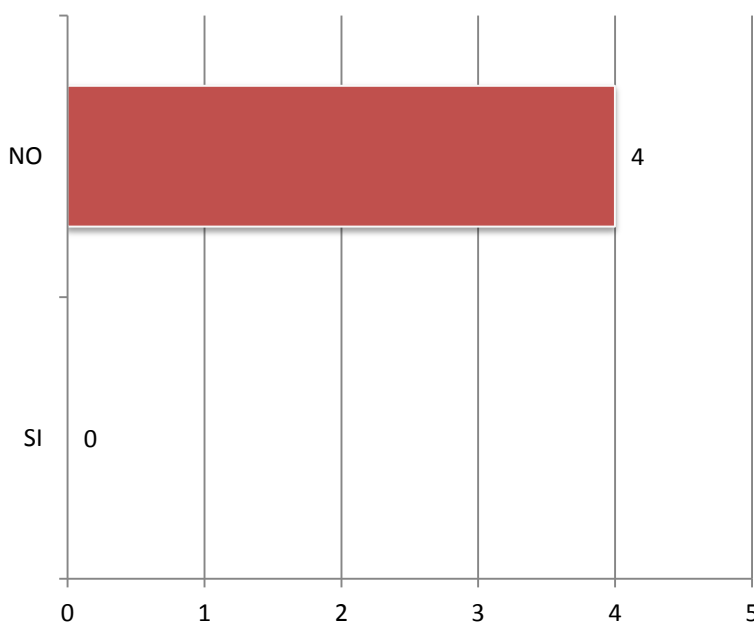


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

La grafica enseña la calificación de los vehículos de la empresa, en donde el 50% considera que es bueno, el 25% dice que es muy bueno y por último el 25% considera que es excelente.

12.1.6. Sistema de gestión de calidad en las empresas de taxi. Para saber las condiciones de calidad y planeación de la misma con las que cuentan las empresas de taxis a la hora de brindar el servicio a sus usuarios, se hizo importante realizar la pregunta de si la empresa cuenta o no con un sistema de gestión de calidad. A continuación los resultados a dicho cuestionamiento:

Figura 59. Sistema de gestión de calidad

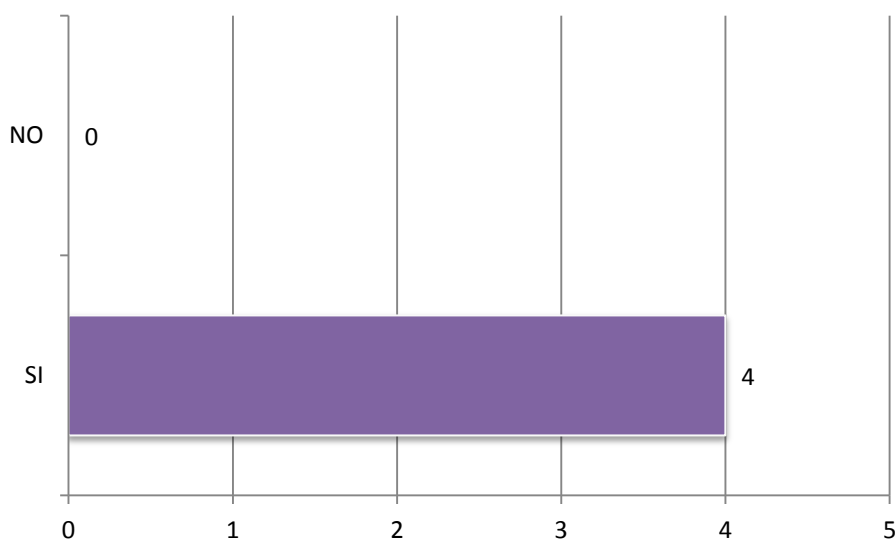


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

La grafica muestra que el 100% de las empresas encuestadas NO cuentan con un sistema de gestión de calidad.

12.1.7. Habilitación para operar. Tal y como la ley lo exige, toda empresa dedicada al servicio de transporte público debe estar debidamente habilitada para la prestación del servicio. En este punto, lo que se busca es identificar si las empresas cuentan con dicha habilitación actualizada y el grado de legalidad con el que están operando. Para ello, se les preguntó a cada una de las empresas si actualmente estaban con la habilitación vigente para llevar a cabo sus actividades de transporte. La figura 60 evidencia los resultados de esta pregunta.

Figura 60. Habilitación para operar

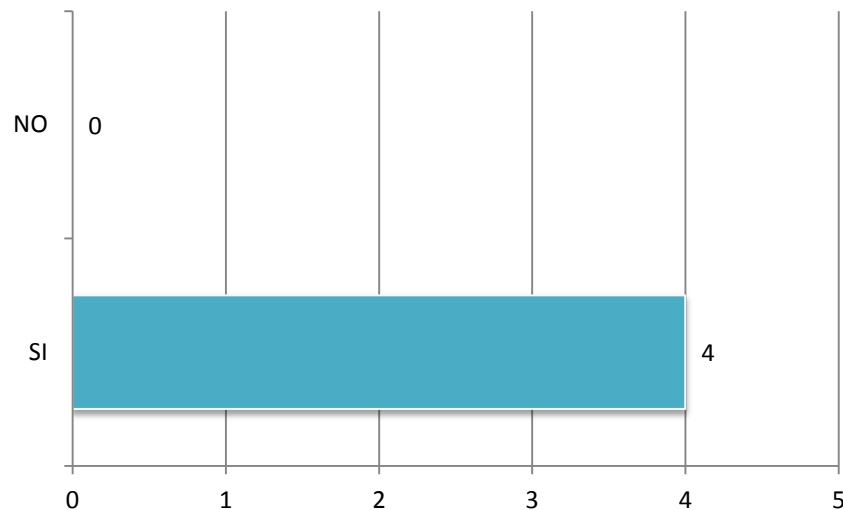


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

Según los datos arrojados por la investigación, todas las empresas de transporte de taxi se encuentran habilitadas para operar, este dato representado en un 100%.

12.1.8. Se cuenta con programas de capacitación. La gestión y capacitación del recurso humano es un factor trascendental al interior de toda organización. Es importante entonces, que las empresas influyan de manera positiva en el estilo de vida de sus colaboradores y mejoren no solo sus ingresos económicos sino también su desarrollo tanto intelectual como académico, generando así una especialización a la hora de realizar sus actividades dentro de la empresa. A través de la aplicación de la encuesta, se incluyó también una pregunta correspondiente a si se contaba con algún programa de capacitación del personal vinculado a la empresa. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 61. Programas de capacitación

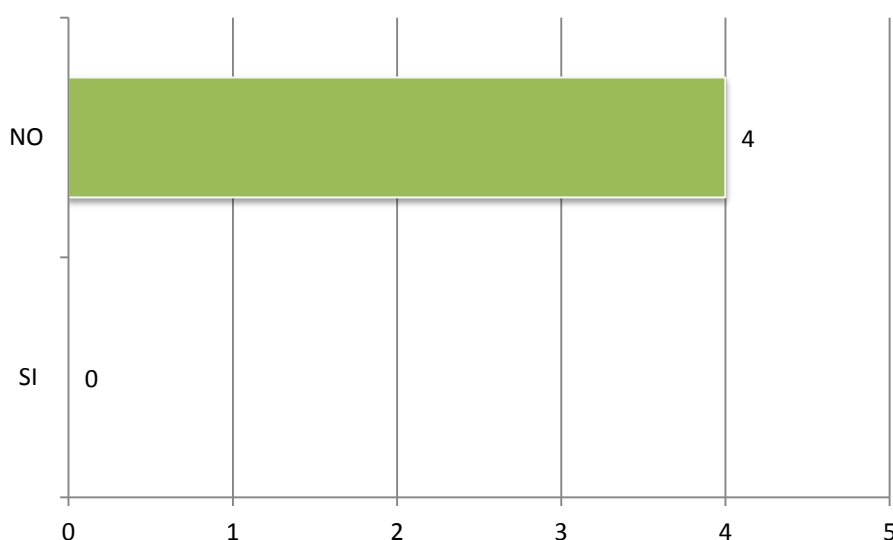


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

Según los datos arrojados por la investigación, todas las empresas de transporte de taxi que han sido encuestadas, tienen programas de capacitación para los conductores, este dato representado con un 100%.

12.1.9. Programas de reposición, revisión y mantenimiento de combustible. Se preguntó a cada una de las empresas si contaban con un programa de reposición, revisión y mantenimiento de combustible, pues este también es exigido por la ley. Lo que se buscó con este tipo de preguntas, era determinar hasta qué punto se cumplía con algunos de los parámetros dictados por el régimen jurídico de transporte terrestre. La siguiente figura muestra los resultados obtenidos.

Figura 62. Programas de capacitación

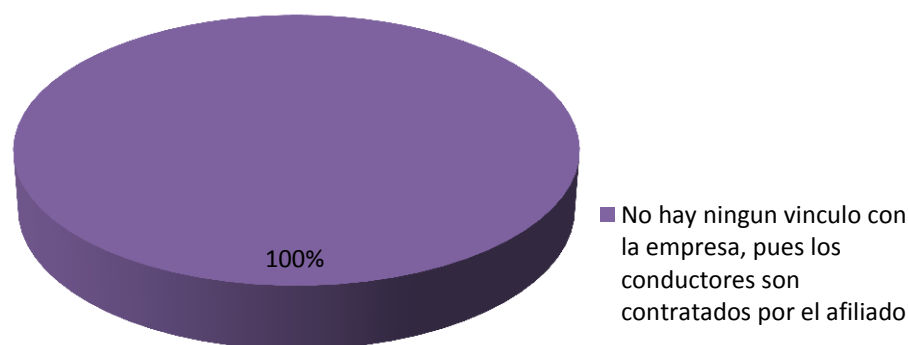


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

La grafica muestra que el 100% de las empresas de transporte de taxi, NO cuentan con programas de reposición, revisión y mantenimiento de vehículos con abastecimiento de combustible.

12.1.10. Forma de vinculación de los conductores con la empresa. Los conductores de los vehículos, como todo trabajador, debe tener algún tipo de vinculación con alguna empresa o algún empleador, que garantice su integridad y sus derechos como trabajador. Para medir el grado de vinculación y contratación existente entre las empresas de taxi y los conductores de estos vehículos (sabiendo que la gran mayoría no son los propietarios de los vehículos en los que laboran), se pidió a cada una de las empresas que definiera de qué manera se vinculan los conductores con la organización.

Figura 63. Forma de vinculación conductor

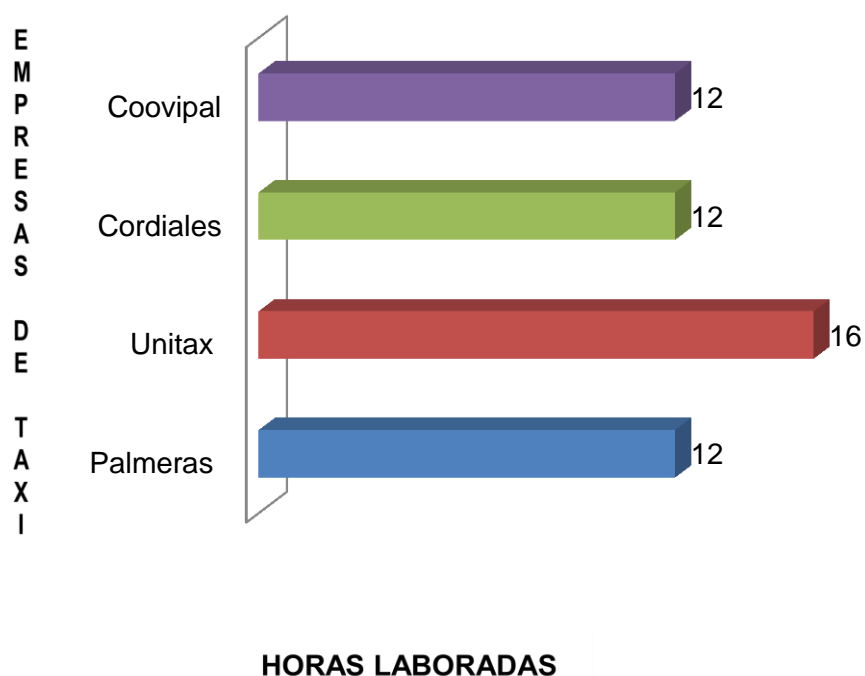


Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

En la gráfica se enseña mediante un 100%, que todas las empresas encuestadas, no tienen ningún vínculo con los conductores, pues estos son contratados directamente por los afiliados (propietarios de los vehículos).

12.1.11. Número de horas laboradas por conductor. En términos de horas laboradas, la ley determina que una jornada ordinaria de trabajo, está definida por 8 horas diarias (sin determinar horas extras). Para saber un poco de las condiciones de trabajo en las que se desempeñan los conductores de los vehículos vinculados a cada empresa de taxi, se les pregunto a los directivos de cada organización, cual era en promedio el número de horas estimado, en que labora un conductor de algún taxi vinculado a la compañía.

Figura 64: Horas laboradas por conductor de vehículo taxi



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de taxi de Palmira.

En la gráfica se muestra, la cantidad de horas laboradas por los empleados en donde en todas las empresas se hacen 2 turnos con 16 horas en UNITAX y 12 horas en COOVIPAL, COORDIALES Y PALMERAS.

12.2. SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO COLECTIVO.

La compañía Montebello S.A, actualmente presta el servicio de transporte en la ciudad de Palmira, ofreciendo rutas tanto urbanas como sub urbanas, en los diferentes corregimientos alrededor de la Villa de las Palmas. Las empresas Palmirana de Transportes, Transgaviota fueron adquiridas recientemente por Montebello, y a pesar de que sus rutas siguen operando con los respectivos nombres ya mencionados, la administración y manejo es la misma para las tres compañías.

La empresa cuenta con 102 vehículos, de los cuales 17 operan bajo el nombre de Transgaviota, 55 con el nombre de Montebello y 30 lo hacen con el nombre de Palmirana de Transportes. De estos 102 vehículos, solo 20 son propiedad de la empresa, los 80 restantes pertenecen a personas afiliadas a la organización.

Montebello S.A dice tener una frecuencia de despacho de 6 minutos, pero al analizar la percepción que tiene la comunidad en lo correspondiente a la espera entre una ruta y otra, se contrasta la veracidad de esta frecuencia, pues la comunidad argumenta que uno de los puntos más débiles que presenta el transporte colectivo, es precisamente el largo espacio de tiempo que tienen que esperar para tomar una ruta de transporte determinada.

12.2.1. Horario de las rutas. La empresa cuenta con 6 rutas de tipo urbano y argumenta ofrecer el servicio en un horario que va desde las 5:00am hasta las 9:00 pm, pero por su parte, en gran mayoría (43%), la comunidad encuestada afirma que solo pueden acceder al servicio hasta máximo las 7:00-7:30 pm, pues aunque hay rutas que si funcionan hasta esa hora, en su mayoría, las rutas dejan de operar a la hora indicada por la comunidad.

12.2.2. Oferta de servicio. La empresa cuenta con 102 vehículos, los cuales tienen capacidades de que van entre 15 y 19 pasajeros. A diario, Montebello transporta un promedio estimado de 14.688 pasajeros, cifra que sería muy pequeña en proporción al número de habitantes de la ciudad de Palmira, lo que dejaría en evidencia, la existencia de una demanda insatisfecha de transporte.

12.2.3. Estado de los vehículos. La empresa califica el estado de sus vehículos como “Bueno”, pero la percepción que tiene la comunidad respecto a esta característica no coincide con lo que la empresa opina, pues los usuarios de este medio de transporte afirman en su gran mayoría que el estado de los vehículos es regular (43%) o malo (19%). Respecto de la edad del parque automotor, la empresa tiene una considerable desventaja, comparada con la edad de los vehículos tipo taxi, cuya edad es menor que la de los colectivos. Montebello cuenta con un 39% de vehículos cuyo modelo oscila entre los años 1990-1995, 30% son de los años 1995-2000 y tan solo un 31% de sus vehículos son del año 2005 o más reciente.

12.2.4. Características del servicio. Montebello S.A es una empresa que se encuentra actualmente habilitada para realizar el servicio de transporte público urbano, según el Decreto 170 de 2001 artículo 12, del régimen de transporte terrestre. La empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad. La vinculación de los conductores, se da directamente con la empresa, por medio de un contrato escrito a término indefinido, estos, reciben capacitaciones en temas de relaciones humanas, manejo defensivo y normatividad de tránsito, entre otros.

La empresa también cuenta con una póliza de seguro de carácter civil, contractual y extracontractual, exigido por el Decreto 170 de 2001 Artículo 19, del régimen de transporte terrestre, por medio de la cual se garantiza la seguridad tanto de los conductores como de los usuarios del transporte.

En la actualidad, la empresa se encuentra pensando en temas de reorganización de su servicio, para lo cual tiene en mente la modificación de algunas de las rutas existentes, al igual que el surgimiento de una nueva ruta, que permita brindar un mejor servicio a la comunidad.

12.3. SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO MOTO TAXI (Ver tablas en anexo H)

Para determinar algunas características del servicio informal de moto taxi, entre ellas la razón por la cual las personas se dedican a esta labor, se incluyó dentro de la encuesta una primer pregunta, la cual buscaba obtener información sobre cuál es la razón fundamental por la cual los moto taxistas han decidido laborar bajo esta modalidad. Los resultados obtenidos de encuestar a 96 moto taxistas, se pueden observar en la figura 65.

12.3.1. Razones por las que los moto taxistas se dedican a esta labor

Figura 65. Razones por las que los moto taxistas se dedican a esta labor

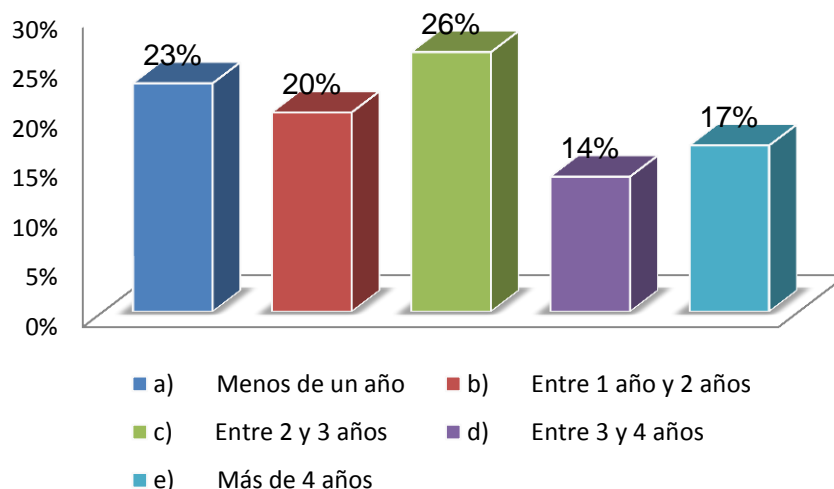


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

A través de estos resultados obtenidos, se puede evidenciar que la razón fundamental por la cual las personas se dedican al moto taxismo, es una razón de tipo social, pues el 78% de la muestra encuestada afirma dedicarse a esta labor por falta de empleo formal. Como segunda razón por la cual los moto taxistas se dedican a esta actividad, aparece la percepción que estas personas tienen, de ser este un trabajo independiente, pues el 13% de la muestra encuestada afirma dedicarse a esta labor por esa razón. Otro 6% dice que les gusta el trabajo como moto taxistas y el 3% restante, afirma dedicarse a esta labor por todas las opciones anteriores.

12.3.2. Tiempo de desempeñarse en este oficio. Para la investigación, también se debió tener en cuenta el tiempo que llevan las personas dedicadas al moto taxismo desarrollando esta labor. Los resultados en términos de años laborando bajo esta modalidad, fueron los siguientes:

Figura 66. Tiempo desempeñando el oficio de moto taxista

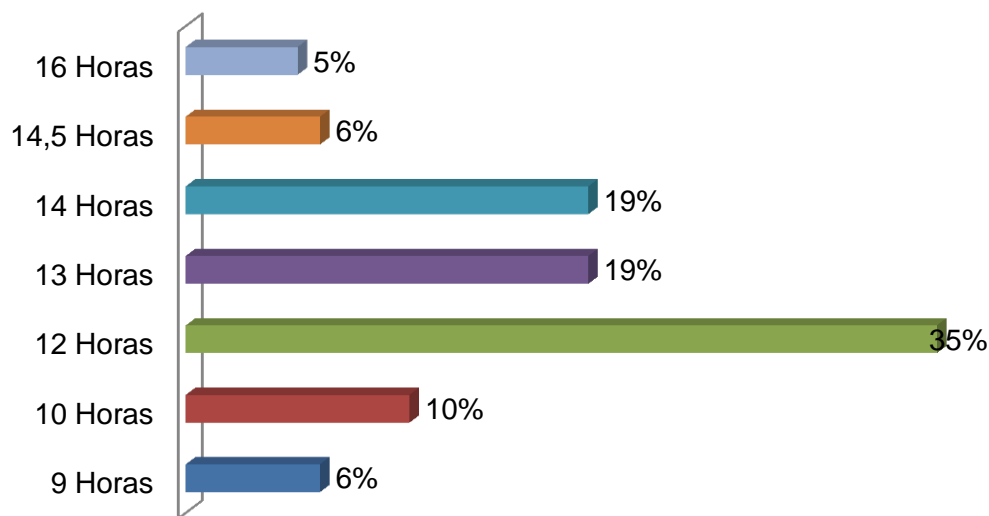


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Para este punto, la investigación arrojó como resultado, que el tiempo que llevan los moto taxistas en esta labor, con un porcentaje máximo del 26% corresponde a aquellos que llevan entre 2 y 3 años de ejercicio, seguido de un 23% que afirma llevar menos de un año, posteriormente, un 20% lleva entre 1 y 2 años, seguido de un 17% el cual lleva más de 4 años, y por ultimo un 14% que lleva entre 3 y 4 años laborando en este medio.

12.3.3. Número de horas laboradas por un moto taxista. Entendiendo la labor de moto taxista como una nueva modalidad informal de trabajo, también es importante determinar el número de horas que una persona dedicada a esta labor dedica a diario para prestar este servicio. A continuación se pueden observar los resultados en términos de número de horas laboradas a diario por parte de un moto taxista.

Figura 67. Horas de trabajo a diario de un moto taxista



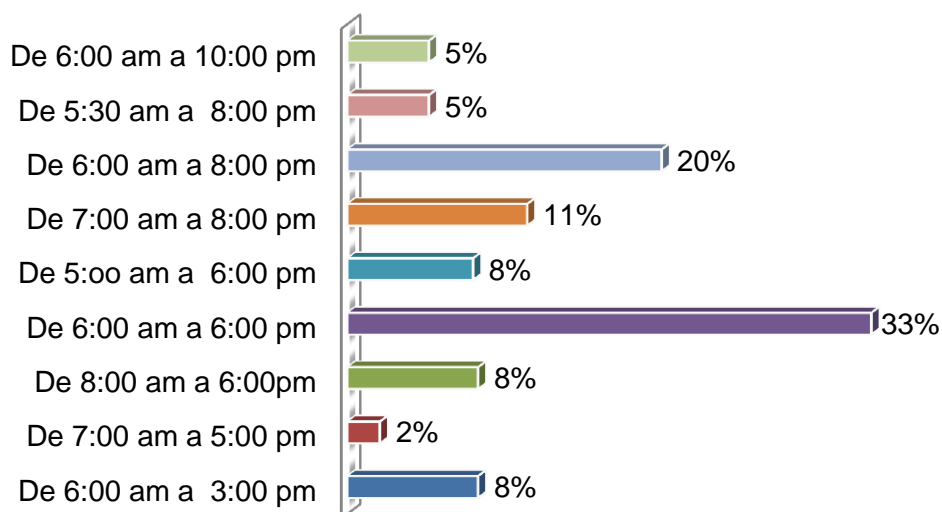
Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Respecto de las horas laboradas a diario, la investigación arrojó como resultado que 35% de los moto taxistas labora 12 horas al día, seguido del 19 % que lo hace 14 horas diarias,

posteriormente se encuentra otro 19% que labora 13 horas, consecutivamente se ubica un 10% de los moto taxistas, los cuales laboran 10 horas cada día, el siguiente 6% de la muestra investigada, afirma laborar 9 horas, mientras que el 11% restante, afirma hacerlo entre 14,5 y 16 horas al día.

12.3.4. Horario de trabajo de un moto taxista. Una vez determinado el número de horas en que labora un moto taxista, es también necesario saber en qué horarios prestan mayoritariamente sus servicios a la comunidad estas personas, para de esta manera, saber en términos de oferta, hasta que hora puede un usuario en promedio, acceder a la prestación de este servicio

Figura 68. Horario de trabajo de moto taxistas



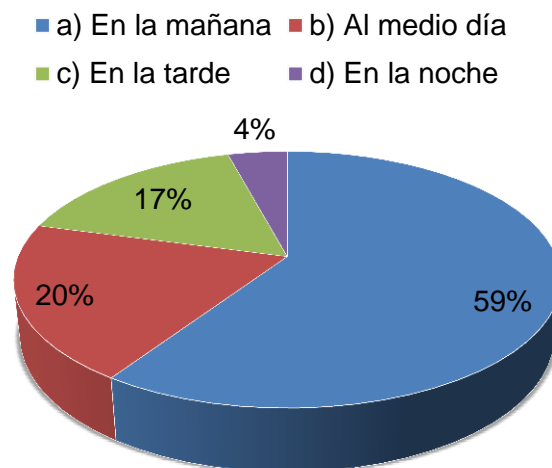
Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

El horario de trabajo que tienen los moto taxistas en su mayoría, representado con un 33% es de 6:00 am a 6:00 pm, seguido de un 20% que labora con un horario que va desde las 6:00 am hasta las 8:00 pm, por otro lado, un 11% dice que su horario es de 7:00

am a 8:00 pm, un 8% afirma que el tiempo que dedica a esta labor es de 8:00 am a 6:00 pm, un 8% tiene como horario de trabajo, las horas comprendidas entre las 5:00 am y las 6:00 pm, un 8% dice que labora en un horario de 6:00 am a 3:00 pm, por otro lado, un 5% de la muestra investigada, dice laborar en un horario de 5:30 am a 8:00 pm, igual porcentaje (5%) señala laborar de 6:00 am a 10:00 pm y el 2% restante de la muestra, dice tener un horario de 7:00 am a 5:00 pm.

12.3.5. Horario con mayor demanda de moto taxi. En la investigación, se abordó un tema, en el cual, se le preguntaba a cada uno de los moto taxistas, cual era en su opinión el horario en que mayor número de personas necesitaban transportarse en moto taxi. La figura 69 ilustra los resultados obtenidos.

Figura 69. Horario con mayor demanda de moto taxi

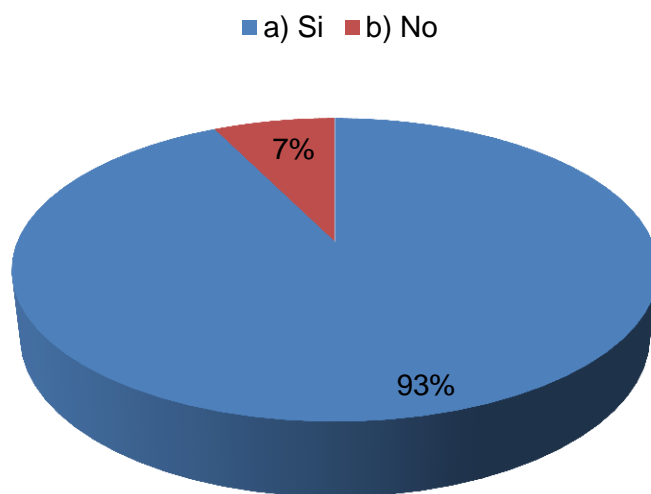


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Según la opinión de los moto taxistas con respecto al horario en que se presenta mayor flujo de clientes; el 59% dice que en horas de la mañana, un 20% al medio día, un 17% cree que es en la tarde, mientras que el 4% restante afirma que es en la noche su horario en donde capta más demanda.

12.3.6. Propiedad del vehículo (Motocicleta) en que labora. Se abordó por medio de la investigación, el tema de la propiedad del vehículo en el que laboran los mototaxistas. Se preguntó a cada una de estas personas si el vehículo en el que se movilizan y prestan sus servicios era de su propiedad o no. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 70. Propiedad de las motocicletas en que laboran personas dedicadas al moto taxismo

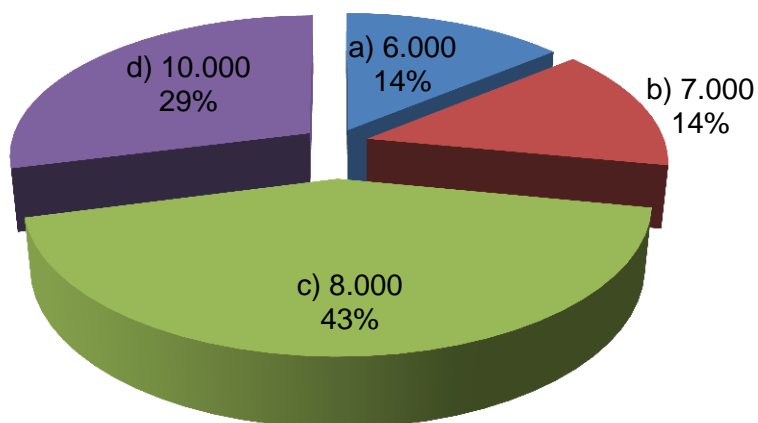


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

En esta grafica se puede observar que la gran mayoría de los moto taxistas posee su vehículo propio, representado con un 93% y tan solo un 7% no la posee.

12.3.7. Valor diario de la entrega. Para los moto taxistas cuyo vehículo en que laboran no es de su propiedad, se hizo una pregunta correspondiente a cuál era el valor de la entrega diaria que debían hacerle al propietario del vehículo. La figura 71 muestra cuales son los diferentes montos que deben dar a los propietarios diariamente las personas que trabajan bajo esta modalidad.

Figura 71. Entrega diaria a propietario de motocicleta

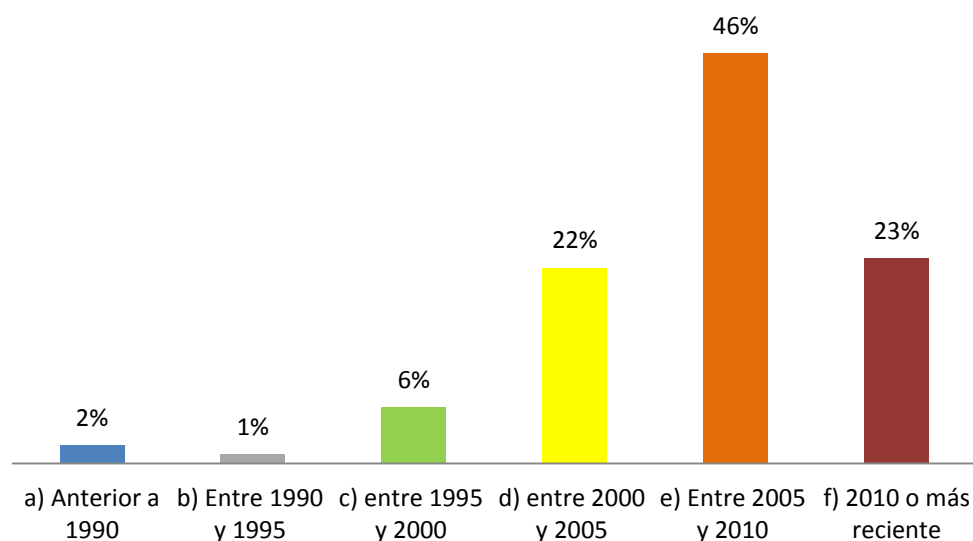


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Para aquellas personas que no son propietarios de la motocicleta la entrega que deben hacer a sus propietarios es: con un 43% es de \$8.000, el 29% debe de entregar \$10.000, y el 14% debe pagar \$6.000 y \$7.000.

12.3.8. Modelo de la motocicleta. Para determinar en promedio la edad del parque automotor de los vehículos destinados a la prestación del servicio moto taxi, se evaluó entre que rangos de años se encuentra la motocicleta de cada uno de los moto taxistas encuestados. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Figura 72. Modelo de motocicletas dedicadas al moto taxismo

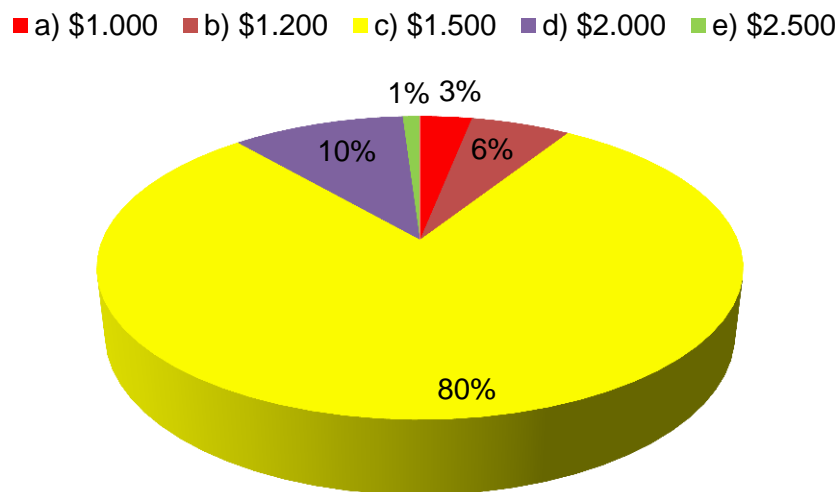


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

El modelo de la motocicleta que en su mayoría utilizan los moto taxistas, representados con un 46%, son los modelos comprendidos entre los años 2005 y 2010, en segunda instancia, con un 23% de la muestra investigada, aparecen las motocicletas de modelo 2010 o más reciente, un 22% de los moto taxistas utiliza el modelo 2000 y 2005, mientras que el 6% utiliza el modelo entre 1995 y 2000, un 2% hace uso de motocicletas correspondientes al modelo 1990 y por ultimo un 1% dice que utiliza el modelo entre 1990 y 1995.

12.3.9. Tarifa Promedio. Al igual que para los servicios formales de transporte, el moto taxismo como transporte informal, debe tener una tarifa que pueda ser accesible al usuario. Para efectos de la investigación, se pregunto a los moto taxistas cual es en promedio la tarifa que manejan para transportar pasajeros en la ciudad. Las respuestas fueron las siguientes:

Figura 73. Tarifa Promedio del servicio de moto taxi

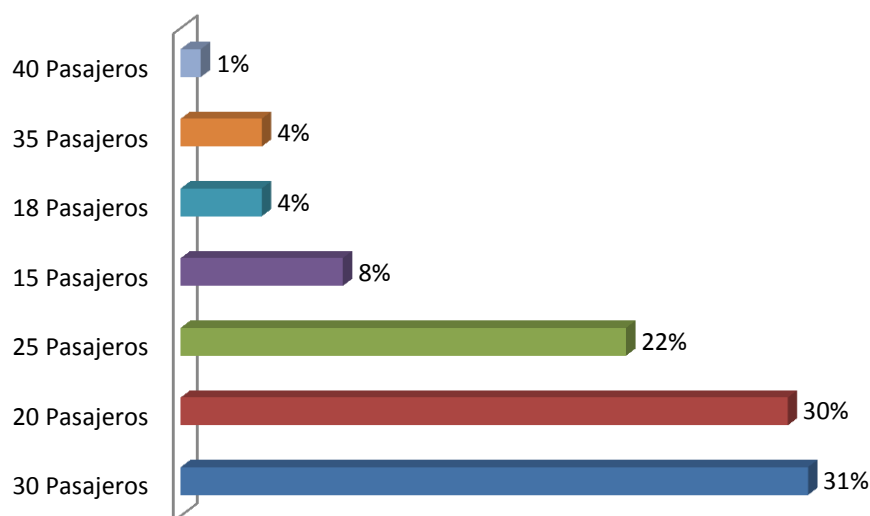


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

La tarifa promedio para transporte de pasajeros es de \$1.500 con un 80%, el 10% dice que la tarifa promedio que manejan es de \$2.000, el 6% cobra en promedio \$1.200, un 3% dice que su tarifa es de \$1.000 y por ultimo un 1% cobra en promedio \$2.500.

12.3.10. Pasajeros movilizados a diarios por un moto taxista. Se pidió a todas las personas que laboran en este medio, que hicieran una estimación sobre el promedio del número de pasajeros que movilizan a diario, al igual que se les pidió que indicaran hacia qué lugares de la ciudad se dirigen mayoritariamente los usuarios de este medio de transporte. Los resultados se pueden evidenciar en las siguientes figuras:

Figura 74. Pasajeros movilizados a diarios por un moto taxista

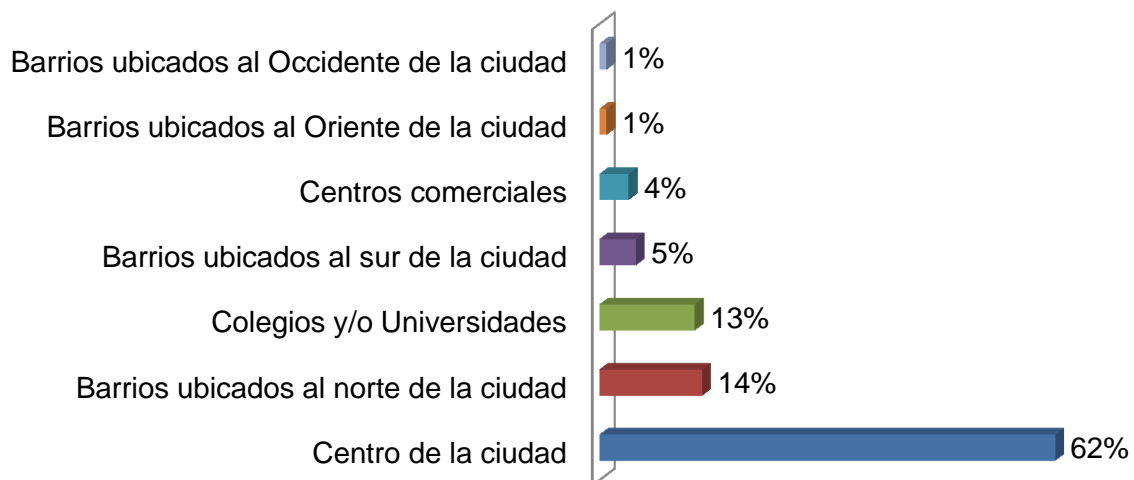


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

A través de estos resultados, se puede observar que en promedio, un 31% de los moto taxistas moviliza a 30 pasajeros diariamente, seguido de un 30% que transporta 20 pasajeros, a su vez, aparece 22% de moto taxistas, los cuales dicen movilizar a 25 pasajeros, seguido de un 8% de estas personas que asevera transportar en promedio 15 pasajeros, también hay un 4% de moto taxistas que llevan en promedio 18 pasajeros. Por último, con porcentajes del 4% y 1% respectivamente, hay moto taxistas que manifiestan transportar 35 y 40 pasajeros a diario.

12.3.11. Principales destinos de los usuarios del servicio moto taxi. Se evaluó los destinos de los usuarios de esta modalidad, con el fin de identificar los lugares con mayor frecuencia de usuarios y su nivel de accesibilidad al servicio.

Figura 75. Principales destinos de los usuarios del servicio moto taxi

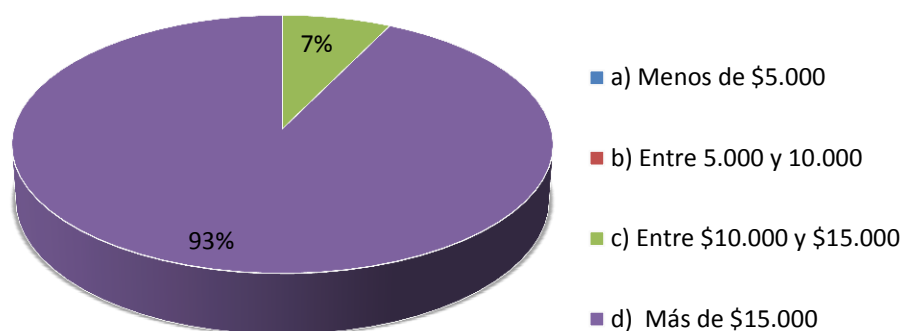


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

El 62% de los moto taxistas, asegura que los pasajeros que moviliza a diario, tienen como destino el centro de la ciudad, el 14% consecutivo, dice que sus pasajeros piden ser transportados hacia los barrios ubicados al norte de la ciudad, mientras que el 13% siguiente afirma que sus pasajeros se dirigen hacia centros educativos (Colegios y universidades), luego, el 5% próximo, afirma que sus pasajeros se movilizan hacia los barrios ubicados al sur de la ciudad, 4% afirma que sus usuarios se desplazan mayoritariamente hacia Centro Comerciales, mientras que el 2% restante afirma que los destinos de sus usuarios son mayoritariamente, los barrios ubicados al oriente y occidente de la ciudad.

12.3.12. Nivel de ingresos de un moto taxista. A continuación se muestran los resultados obtenidos de la medición de los ingresos en promedio que tiene una moto taxista tanto diario como mensual.

Figura 76. Ingresos promedio diario de un moto taxista

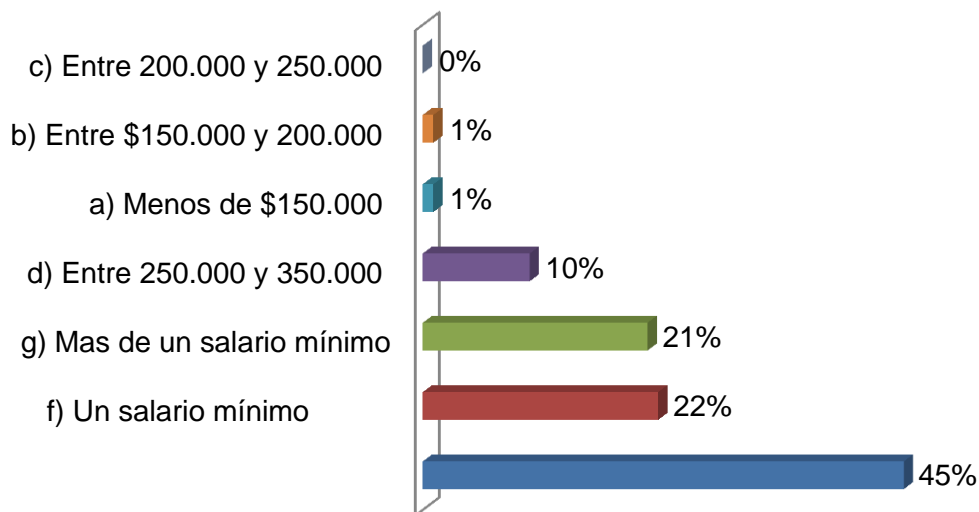


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

El promedio de ingresos diario de los moto taxistas, es de más de \$15.000 para un 93% de la muestra encuestada, para un 7%, estos ingresos oscilan entre \$10.000 y \$ 15.000.

12.3.13. Ingresos promedio mensual de un moto taxista. El ingreso de un moto taxista fue evaluado con el fin de realizar una comparación con las modalidades de transporte publico formales e identificar el nivel de uso de este medio de transporte.

Figura 77. Ingresos promedio mensual de un moto taxista

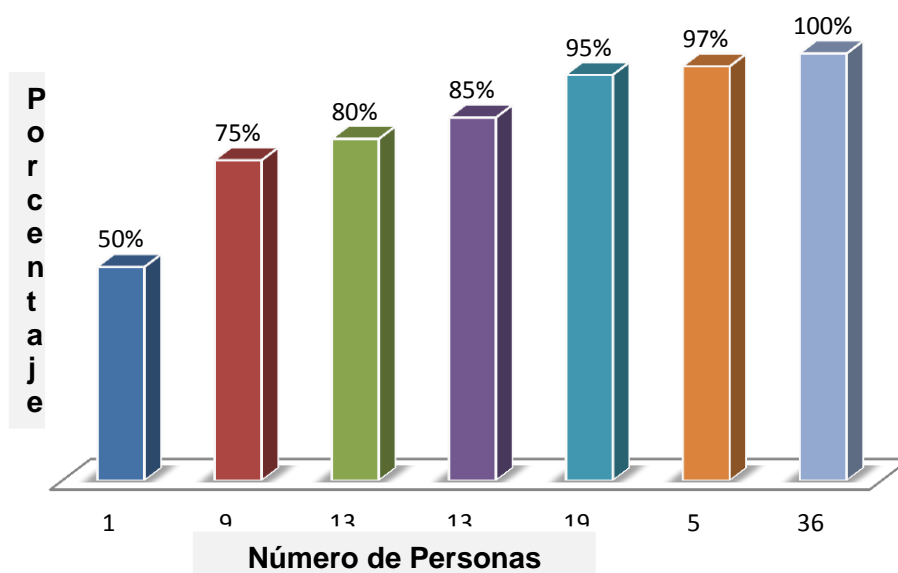


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

En esta grafica se ve reflejado en promedio los ingresos de los moto taxistas mensualmente, teniendo con un 45% más de \$350.000 pero menos de un salario mínimo, el 22% señala tener ingresos por un salario mínimo, seguido de un 21% que afirma tener ingresos de más de un salario mínimo, el 10% de los moto taxistas dicen que en promedio ganan entre \$250.000 y \$350.000, el 1% tienen ingresos menos de \$150.000 y entre \$150.000 y \$200.000, y por ultimo un 0% entre \$200.000 y \$250.000.

12.3.14. Servicios ofrecidos por moto taxistas. Como es sabido, los moto taxistas no solo ofrecen el servicio de transporte de pasajeros sino que a su vez, ofrecen el servicio de mensajería, por lo cual, es importante determinar qué porcentaje de sus ingresos corresponden a cada una de esas actividades.

Figura 78. Porcentaje de ingresos que corresponden al servicio de transporte de pasajeros



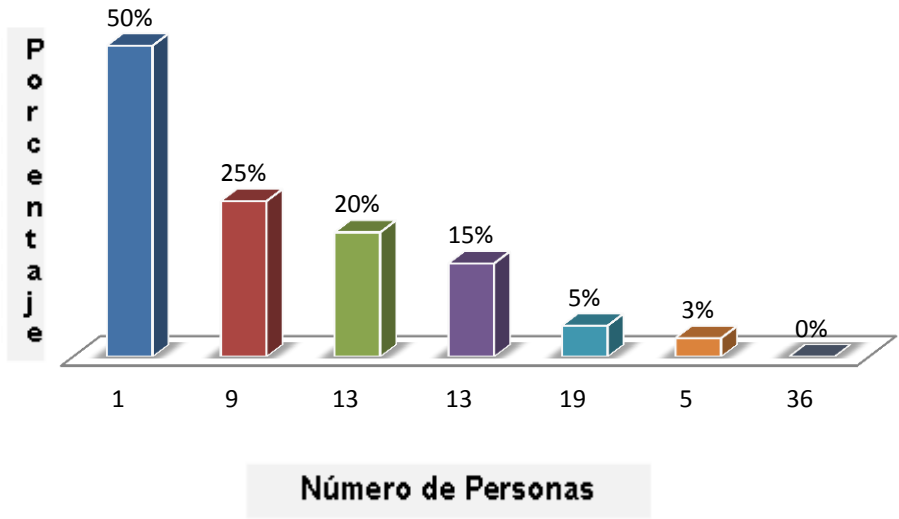
Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

En esta gráfica se puede analizar que el ejercicio de moto taxismo se centra prioritariamente en el transporte de pasajeros, ya que, 36 de los 96 moto taxistas encuestados, afirman obtener el 100% de sus ingresos por medio de la prestación de este servicio, seguido de 5 moto taxistas, los cuales afirman tener el 97% de sus ingresos, derivados de transportar personas, posteriormente, 19 moto taxistas afirmaron obtener el 95% de sus ingresos gracias a esta actividad, mientras que 13 afirman que el transporte de pasajeros significa un 85% de sus ingresos, igual número (13 moto taxistas) dice que sus ingresos en un 80% se deben al transporte de pasajeros, como antepenúltima opción,

se encontró que 9 moto taxistas obtienen el 75% de sus ingresos por esta actividad y por último, solo 1 moto taxista obtiene el 50% de sus ingresos por esta labor.

12.3.15. Porcentaje de ingresos que corresponde al servicio de mensajería.

Figura 79. Porcentaje de ingresos que corresponden al servicio de mensajería



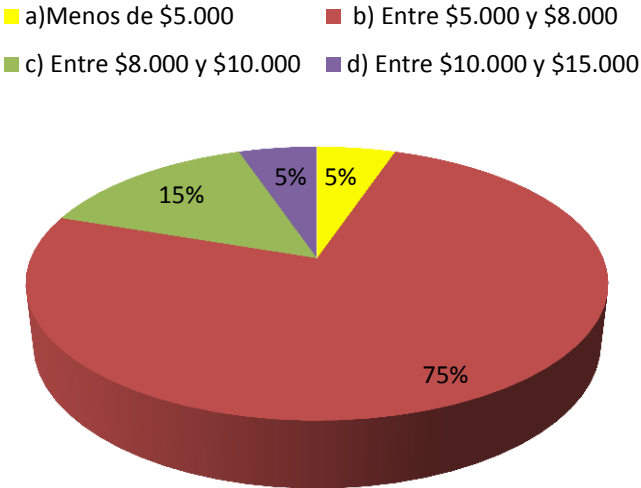
Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

El servicio de mensajería, también ofrecido por los moto taxistas, representa para estas personas un ingreso adicional de dinero, pero sus actividades no se centran por completo a la prestación de esta labor. Se encontró pues que Solo 1 de los 96 moto taxistas encuestados, obtienen el 50% de sus ingresos a través de la mensajería, seguido de un 9 moto taxistas que obtienen ingresos dedicando el 25% de sus labores al realizar mensajería. Posteriormente, 13 moto taxistas dicen obtener el 20% de sus ingresos por prestar servicios relacionados a la mensajería, igual número (13), afirman obtener 15% de sus ingresos gracias a esta actividad, mientras que 19 de estas personas dicen tener el 5% de sus ingresos como resultado de prestar este servicio, seguido de 5 moto taxistas,

quienes afirman obtener solo el 3% y por ultimo 36 moto taxistas afirman no obtener ningún ingreso por servicio de mensajería.

12.3.16. Consumo diario de combustible y Costos de Mantenimiento. En cuestiones de costos, es importante tener en cuenta tanto el consumo diario de combustible que tiene una motocicleta dedicada a esta labor, como los egresos mensuales derivados del mantenimiento de los vehículos. A continuación, se pueden ver las cifras de cada uno de estos costos.

Figura 80. Consumo diario de combustible de una motocicleta dedicada al servicio de moto taxismo



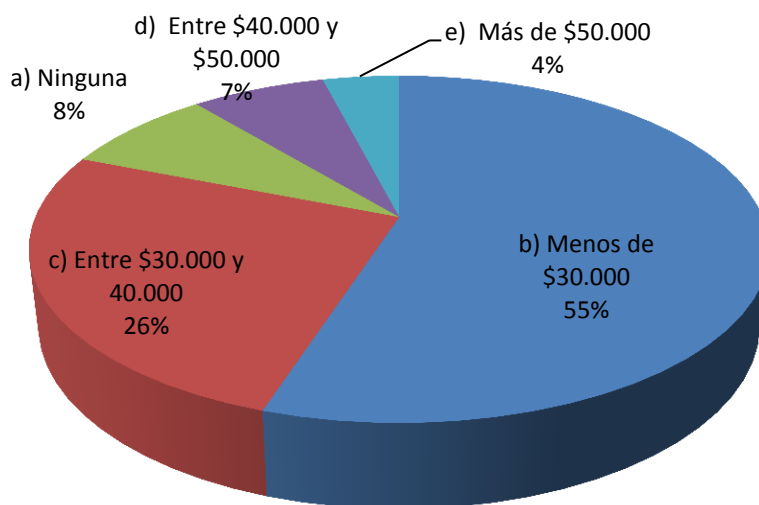
Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Respecto del consumo diario de combustible que tienen las motocicletas dedicadas a la labor de moto taxismo, se puede encontrar que el 75% de las personas (moto taxistas encuestados), afirmaron que las motocicletas en que laboran, requieren entre \$5.000 y \$8.000 pesos diarios correspondientes a consumo de combustible, seguido de un 15%

que afirma que el consumo de combustible de su motocicleta oscila entre \$8.000 y \$10.000 pesos diarios, por último se puede encontrar que el 5% de los moto taxistas afirman que su motocicleta requiere un consumo de combustible mayor a \$15.000 pesos diarios.

12.3.17. Costos mensuales derivados del mantenimiento de la motocicleta.

Figura 81. Costos mensuales derivados del mantenimiento de la motocicleta



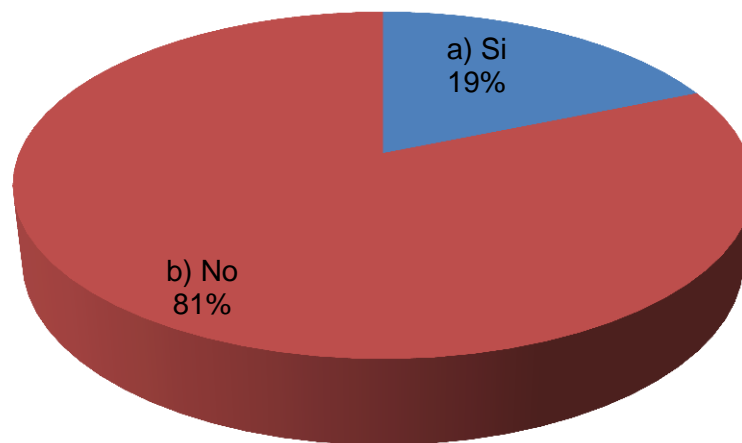
Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Respecto de la inversión mensual que hacen los moto taxistas en cuestión de mantenimiento de sus vehículos, la investigación arrojó como resultado que el 55% de la muestra investigada, hace una inversión mensual en mantenimiento de menos de \$30.000, seguido de un 26% que invierte en mantenimiento entre \$30.000 y \$40.000 pesos mensuales, posterior, se encuentra un 8% de la muestra investigada, la cual no hace ningún gasto en mantenimiento, Luego, un 7% de la muestra, dice gastar entre

\$40.000 y \$50.000 pesos mensuales y por último, un 4% afirma gastar más de \$50.000 pesos en mantenimiento de su vehículo.

12.3.18. Pertenencia a agremiación de moto taxistas. Para efectos de la investigación, se le pregunto a cada uno de los moto taxistas encuestados, si pertenecían o no a alguna agremiación de moto taxistas, las respectivas respuestas se pueden encontrar en la siguiente figura:

Figura 82. Pertenencia a agremiación de moto taxistas

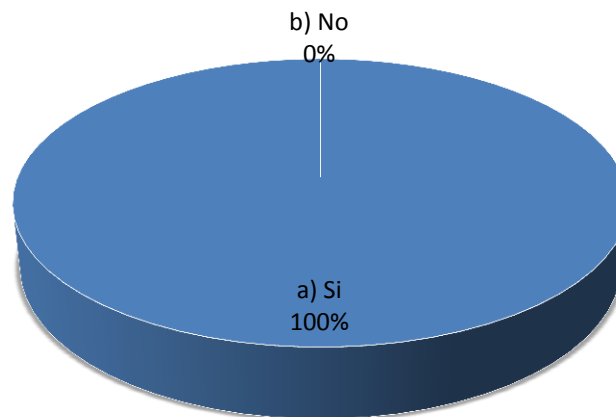


Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Respecto de la pertenencia a alguna agremiación o agrupación de moto taxistas, se puede encontrar que el 81% de la muestra investigada no pertenece a ningún grupo o agremiación, mientras que tan solo el 19% de esta muestra si pertenece

12.3.19. Ciudad de residencia de los moto taxistas. Debido al gran incremento del número de moto taxistas que se ve en la ciudad, se vio necesario determinar si estas personas son habitantes de la villa de las palmas o si en su defecto, son personas que vienen de localidades aledañas. A continuación se pueden observar el resultado de las respuestas que los moto taxistas dieron a la pregunta “¿vive usted en la ciudad de Palmira?”.

Figura 83. Moto taxistas que viven en la ciudad de Palmira

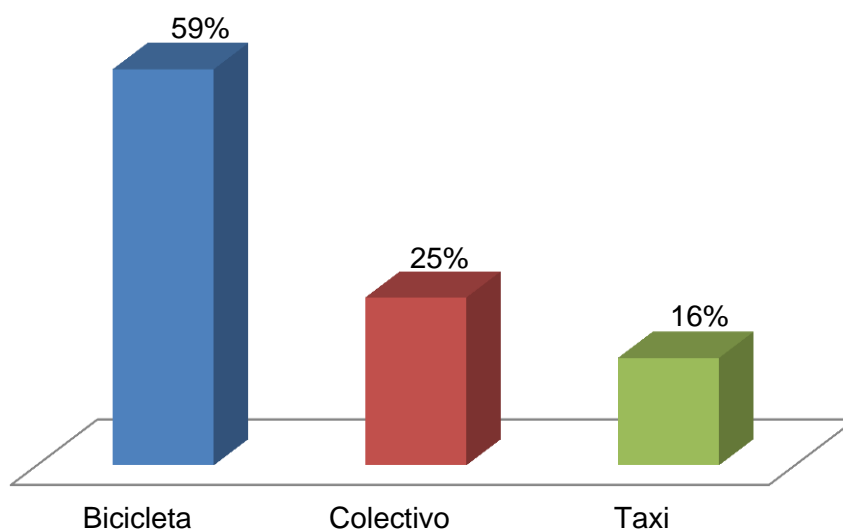


Fuente: Elaboración propia

La investigación arrojó como resultado contundente, que el 100% de la muestra encuestada son personas (moto taxistas) residentes en la ciudad de Palmira

12.3.20. Percepción de los moto taxistas. La percepción que los moto taxistas tienen en lo referente al transporte en la ciudad de Palmira, es un factor que no se debe pasar por alto. A continuación, se podrán observar los resultados a las preguntas realizadas en el marco de la investigación, en las cuales, se interrogaba a los moto taxistas acerca de lo que en su opinión, cómo creían que se movilizaban los hombres en la ciudad, conociendo la restricción del hombre parrillero, al igual, se les preguntó qué pensarían ellos de si en la ciudad hubiera un mejor servicio de transporte público urbano formal, si éste sería usado por la comunidad o no.

Figura 84. Opinión de moto taxistas sobre como movilizan los hombres en Palmira



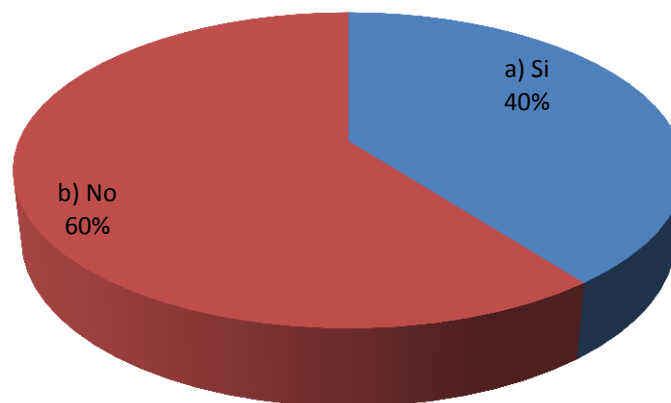
Fuente: Elaboración propia

Abordando el tema de la percepción que tienen los moto taxistas en lo correspondiente a cómo se movilizan los hombres en la ciudad de Palmira, la opción que más fuerza toma, es la de la bicicleta, ya que el 59% de la muestra de moto taxistas encuestada, afirma que los hombres en Palmira se movilizan a través de este medio, seguido de un 25% que cree que los hombres se transportan haciendo uso del servicio urbano de colectivos mientras

que un restante 16% afirma que los hombres en Palmira se movilizan usando el servicio de taxi.

12.3.21. Opinión sobre utilización del transporte público formal, si este fuera de mejor calidad. Es importante medir la percepción que tienen estos oferentes del transporte público hacia una mejora del mismo, en donde se pregunta lo siguiente: *¿Cree Ud. que si en Palmira hubiera una mejor cobertura y calidad en el servicio de transporte público (taxis y/o micro buses urbanos), la gente haría uso de ellos?* a continuación se reflejan los resultados.

Figura 85. Opinión sobre utilización del transporte público formal, si este fuera de mejor calidad



Fuente: Elaboración propia

La percepción que tienen los moto taxistas sobre el uso que haría la comunidad del transporte público formal, si este fuera mejor calidad, es: el 60% de los moto taxistas piensan que la comunidad no haría uso del servicio de transporte publico formal, así este se prestara en mejores condiciones, contra un 40% que piensa que la comunidad si haría uso de él.

12.4. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO

Teniendo en cuenta que en la ciudad de Palmira se tiene una proyección de 298.667 habitantes para el presente año, y que la oferta de transporte público urbano es de 1.617 vehículos (información obtenida de la investigación aplicada a la oferta del transporte público de la ciudad de Palmira), se tiene la siguiente tabla que muestra la demanda del transporte público urbano por vehículo.

Tabla 6. Oferta de transporte público por vehículo en la ciudad de Palmira.

	MODALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE PALMIRA	FLOTAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO	No DE VEICULOS POR CADA EMPRESA	%
VEHICULOS	COLECTIVO		102	6,7%
	TAXI	PALMERAS	550	87,8%
		UNITAX	354	
		CORDIALES	221	
		COVIPAL	205	
	MOTOTAXI		185	12,2%

Fuente: Elaboración propia. Con base en los resultados de las encuestas aplicadas a la demanda y oferta del transporte público urbano de la ciudad de Palmira.

La oferta de transporte público urbano por vehículo está representada en un 6.7% por los colectivos, un 87.8% por los taxis y el 12.2% restante, lo representan los moto taxis. Lo anterior explica que los taxis están cubriendo gran parte de la ciudad con sus servicios, seguido se tiene a los moto taxis quienes podrían tener un porcentaje mayor si se tuviera certeza de la cantidad total de éstos y por último están los colectivos quienes presentan un porcentaje muy bajo en comparación a los anteriores, demostrando mediante este

índice, que este medio de transporte no tiene los suficientes vehículos para cubrir toda la demanda de transporte público urbano por pasajero.

Tabla 7. Oferta de transporte público urbano por capacidad de vehículo.

MODALIDAD	PROMEDIO	CAPACIDAD UTILIZADA
COLECTIVO	8	39,9%
TAXI	3	81,6%
MOTOTAXI	1	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Con base en los resultados de las encuestas aplicadas a la demanda y oferta del transporte público urbano de la ciudad de Palmira.

La capacidad utilizada, de la modalidad de transporte público colectivo se encuentra alrededor de un 39.9%, lo cual explica que en promedio, solo está transportando 8 pasajeros por vehículo, teniendo capacidad para 19 personas; es decir, que no ésta siendo utilizado el 60.1% de dicha capacidad.

La capacidad utilizada del transporte público en modalidad taxi está representada por un 81.6%, en donde se puede evidenciar que este medio de transporte está movilizand o en promedio, 3 pasajeros por vehículo, teniendo en cuenta que la capacidad de los vehículos destinados a esta actividad es de 4 personas, razón que sustentaría la afirmación que esta modalidad es la que está siendo mejor aprovechada por los usuarios.

La capacidad utilizada, para el transporte en modalidad del moto taxi es del 100%, pues, en los vehículos destinados a esta actividad, siempre se transporta en número de pasajeros, la totalidad de su capacidad (1 pasajero).

12.4.1. Servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi.

12.4.1.1. Cobertura del servicio. En la ciudad de Palmira se cuenta con aproximadamente 1.330 vehículos de servicio de taxi administrados mediante empresas habilitadas para operar, estos prestan su servicio en toda la ciudad, cubriendo día y noche todos los extractos de la misma (con dos turnos para cada taxi), en donde su nivel de servicio es calificado por la comunidad como uno de los mejores frente a las otras modalidades de transporte público.

12.4.1.2. Seguridad del servicio. Según las investigaciones arrojadas, el 75% de las empresas de taxi habilitadas para operar en la ciudad de Palmira, cuentan con una póliza de seguros contractual y extracontractual, la cual según el ***Decreto 172 de 2001 Artículo 18 del régimen del transporte terrestre en Colombia 2011, ésta debe ser de total obligatoriedad cumpliendo con todas las normas que*** las ampare de los riesgos (muerte, incapacidad permanente, incapacidad temporal, gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios) inherentes a la actividad transportadora.

Teniendo en cuenta que estas empresas transportan a diario cerca de 49.700 usuarios, es considerable destacar un alto nivel de confianza de estos frente a dichas empresas, manteniendo la seguridad en toda la prestación del servicio tanto en la oferta como en la demanda.

12.4.1.3. Atención al usuario. El servicio al cliente es vital para el desarrollo de una organización y crecimiento de la misma; es por esto que el trato del empleado para el usuario debe ser adecuado a la hora de prestar su servicio.

Según los estudios realizados, todas las empresas encuestadas cuentan con programas de capacitación para los empleados, tales como: cursos de manejo defensivo y señalización, normas de la empresa entre otros; en donde es posible percibir la buena atención para el usuario y el logro de un alto nivel de fidelización de éste hacia la empresa prestadora del servicio.

12.4.1.4. Edad del parque automotor. El parque automotor de estas empresas se encuentra en su mayoría entre los años 2000 en adelante, y según el estudio aplicado, los vehículos de modelos más antiguos son muy pocos; por ejemplo, en la empresa CORDIALES, cada fin de semestre salen autos viejos pero siempre y cuando hayan otros vehículos nuevos disponibles para su reposición, en donde según la ley 105 de 1993 artículo 6 del régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia, la vida útil máxima de los vehículos será. Esta actividad da a entender que para esta empresa siempre es importante prestarle más comodidad al usuario y así obtener siempre rentabilidad y prestigio para la organización.

12.4.2. Servicio de transporte público urbano informal moto taxi

12.4.2.1. Accesibilidad al transporte. El moto taxismo es una modalidad de transporte público que surge por la necesidad de un medio de transporte rápido, una necesidad de empleo formal y para satisfacer la necesidades de transporte de la comunidad (según los datos más relevantes arrojados por la investigación aplicada a la comunidad), el cual genera más facilidad para la comunidad transportarse ya que se encuentran en todos los barrios de Palmira y hasta muy tarde de la noche (10 pm) con la tarifa más cómoda para los usuarios; es por esto que la comunidad considera de vital importancia su uso a pesar de las inseguridades que se presentan en este medio y la ilegalidad de la prestación de su servicio.

Según el **Decreto 4116 de octubre de 2008, artículo 1**, estipula la prohibición de un medio de transporte de pasajeros ilegal, aclarando las medidas que se podrán tomar por parte de la autoridad si esto es de ocurrir; mas sin embargo, Palmira es una de las ciudades con más motocicletas que prestan este tipo de servicio a pesar de la restricción de parrillero hombre en donde según el **Decreto 364 de 2010, artículo 1**, es prohibido durante la 24 horas del día, el tránsito de motocicletas de cualquier cilindraje con acompañante hombre mayor de 12 años, dentro de la jurisdicción del Municipio de Palmira.

12.4.2.2. Características del servicio de moto taxi. Dentro de las características de este servicio están: la amabilidad y atención brindada por parte del conductor, la comodidad, el estado de los vehículos, cobertura de las rutas, tarifa y seguridad en el

servicio; estas hacen parte de la fidelidad del usuario hacia este medio de transporte ya que en su mayoría es calificada por ellos entre bueno y excelente (según los datos arrojados en la investigación), haciendo de uso algo más frecuente por la comunidad.

El servicio de moto taxismo cuenta con un considerable número de vehículos, con los cuales, satisface la necesidad de transporte de una parte de la población de la ciudad, la cual, demanda de este servicio. Estos moto taxistas tienen su auge en las horas pico como son la mañana y medio día que es en donde se concentra la mayor cantidad de usuarios con la necesidad de llegar rápido a su destino, transportando a su vez mas de 20 pasajeros por motocicleta.

12.4.2.3. Parque automotor del servicio de moto taxismo. La mayoría de las personas que prestan este servicio, cuentan con un modelo en su motocicleta entre 2000 y 2010; es decir, que brindan buenas condiciones en el transporte de pasajeros con vehículos nuevos y actualizados. Esta información se puede evidenciar con la frecuente oferta de motocicletas nuevas y con varias facilidades de pago que da los diferentes concesionarios, permitiendo al conductor de la motocicleta brindar un buen estado de su vehículo al usuario y a su vez permitirse a sí mismo obtener un empleo independiente.

13. CONCLUSIONES

- Palmira cuenta con una oferta de transporte público tanto formal (colectivos y taxis) como informal (moto taxi). Al hablar de la oferta existente, empezando por el servicio de taxi, proporcionalmente se puede decir que por cada 225 habitantes, existe 1 vehículo destinado a esta actividad, mientras que en el servicio de transporte colectivo; por cada 2.928 habitantes, existe 1 vehículo para la prestación del servicio, situación que evidenciaría rotundamente una demanda insatisfecha de transporte. Por otro lado, en lo que respecta a la demanda del servicio de transporte público en Palmira, se encontró que el servicio de transporte más usado por las mujeres es el de moto taxi, mientras que los hombres, utilizan al límite los colectivo, a diferencia del servicio de taxi que es el menos usado por la comunidad Palmirana. Por su parte, en términos de cobertura, el servicio de transporte público que más debilidades presenta es el de tipo colectivo, pues como se puede apreciar en el mapa (Anexo A), las rutas establecidas para los vehículos dedicados a la realización de esta actividad transportadora, no cubren la demanda de gran parte de las comunas y/o barrios de la ciudad. Por otro lado, las otras modalidades de transporte, es decir, tanto para taxi y moto taxi, sus respectivas coberturas son buenas, pues como la misma comunidad lo afirma, es muy fácil conseguir en sus barrios cualquiera de estos vehículos para hacer uso del servicio de transporte.
- La percepción que la comunidad tiene de la calidad del servicio de transporte público en general, no es muy buena, ya que entre diferentes factores, existe inconformidad con las tarifas, la cobertura, horarios del servicio y estado de los vehículos, condiciones que han dado origen a medios de transporte de carácter informal, que día a día parecen tomar más fuerza y captar más la preferencia de usuarios inconformes con el servicio formal. Por su parte, las empresas formales afirman que las condiciones de calidad del transporte público han desmejorado a raíz de la aparición de los medios de transporte informales, pues, aunque parecen estar más al alcance de la comunidad y a un precio más bajo, son prestados de manera ilegal, poniendo en riesgo la integridad de los usuarios.

- La oferta de transporte formal en la ciudad de Palmira, se caracteriza por las siguientes condiciones: El Servicio de transporte urbano Colectivo, se brinda por una sola empresa (Montebello S.A), la cual adquirió recientemente a las otras dos empresas que operaban anteriormente (Palmirana de Transportes y Cootransgaviota). Esta empresa cuenta actualmente cuenta con 102 vehículos tipo colectivo. Por otro lado, la oferta de transporte público en modalidad taxi, es brindada en la ciudad, por 4 empresas (Cordiales, Coovipal, Palmeras y Unitax) entre las cuales, cuentan con un total de 1330 vehículos de esta modalidad de transporte. Tanto las empresas de taxi como la de colectivos, se encuentran debidamente habilitadas para operar y cuentan con una póliza de seguro. En términos de gestión de calidad, solo la empresa Montebello S.A cuenta con un sistema de gestión. La oferta informal de transporte se ve representada por los moto taxistas, quienes operan bajo una modalidad ilegal y en algunos casos sin las condiciones mínimas de seguridad requeridas para movilizarse dentro de la ciudad.

14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Secretaría de Movilidad hacer seguimiento al problema de transporte público urbano que está afectando a la ciudad de Palmira, por lo tanto es considerable que este proyecto sea de apoyo para realizar uno nuevo y dar solución a dicha problemática.
- Evaluar la aceptación de una nueva empresa de transporte, con servicios innovadores que satisfagan la necesidad de la población de la ciudad de Palmira, teniendo en cuenta beneficios para los estudiantes, adultos mayores y discapacitados.
- Estudiar el cumplimiento de las normas en cada empresa de transporte que actualmente se encuentran habilitadas para operar, teniendo en cuenta la cobertura del servicio que éstas tienen que cumplir.
- En cuestiones de seguridad, se recomienda al municipio incluir dentro de su gestión, actividades en conjunto con la fuerza pública (policía), para hacer presencia en las zonas más críticas en cuanto a índices de inseguridad, en las cuales se movilizan las diferentes rutas y modalidades de transporte público.
- En términos de condiciones de trabajo, se recomienda a la Secretaría de Movilidad con la oficina de trabajo o en su defecto, la división de la administración local destinada a velar por los derechos de los trabajadores, vigilar a las empresas de transporte público que se encuentran legalmente constituidas, para determinar hasta qué punto se están brindando a sus trabajadores (ya sean conductores o demás colaboradores), las condiciones mínimas exigidas por la ley en lo que tiene que ver con condiciones laborales y sus respectivos contratos de trabajo y por ende lo relacionado con horarios laborales y salario.

- Se recomienda a la empresa Montebello S.A, redefinir junto con la autoridad local competente, el establecimiento y modificación de las rutas ofrecidas para la ciudad de Palmira, para buscar de esta manera un cambio positivo en el tema de cobertura del servicio.

- Se recomienda también a la administración local, verificar el número y ubicación de los agentes reguladores de tránsito (policía de tránsito o guardas de tránsito), para que se garantice una correcta vigilancia no solo del flujo vehicular particular, sino tener un énfasis en la vigilancia del transporte público, para que se lleve a cabo a manera de medida correctiva, una vigilancia y control sobre las condiciones en las que se brinda el servicio público de manera formal y evitar también por medio de dicha vigilancia, la aparición de medios informales de transporte.

BIBLIOGRAFIA

➤ Fuentes de libros

BEVERLY, ROKES. Servicio al cliente: importancia del servicio al cliente. International Thomson Editores, S.A de C.V, 2004. P. 1-87

CARLOS ARTURO JIMÉNEZ LLANO, JOSE FERNANDO CASTRO SALAZAR. Transporte público vs moto taxi, problemática social de Palmira: Transporte público colectivo, transporte informal modalidad moto taxismo, Palmira 2011, 55 h. trabajo de grado (ingeniero industrial, ingeniero mecánico). Universidad de Manizales. Facultad de Ingeniería.

FISCHER, Laura. Introducción a la investigación de mercados. Mcgraw Hill - interamericana editores, S.A. p. 3-22.

----- P. 20-22

HOROVITZ JACQUES. Prólogo de Gilbert Trigano. La Calidad del Servicio. Serie McGraw-Hill DE MANAGEMENT.Suiza.1991.P. 11.

MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados un enfoque práctico. México: Naucalpan de Juárez, 1999. p. 3

----- P. 3-22.

MOCHÓN, FRANCISCO. Economía Básica: La competencia perfecta, el monopolio y el oligopolio. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U. 1992.

REGIMEN JURIDICO DE TRANSPORTE TERRESTRE EN COLOMBIA 2011.Decreto 172 de 2001 artículo 3 “definiciones”. Régimen jurídico del transporte terrestre en Colombia p, 391.

-----, Decreto 170 de 2001 artículo 7. P. 340-341.

-----,-----, Decreto 172 de 2001 artículo 10. P. 392-398

-----,-----, P. 406 – 410.

➤ Fuentes de internet

AENOR. Certificación del servicio de transporte público de pasajeros UNE-EN 13816: el transporte de calidad [en línea].

<http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_transporte_13816.asp>. [Citado 29 abril de 2012].

ALCALDIA DE BOGOTA. Decreto 4116 de 2008. [En línea].

<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33415>>. [Citado 12 de Julio de 2012].

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR PALMIRA. Transporte público vs moto taxi, problemática social de Palmira. [En línea].

<http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/ingenieria/ventana_informatica/html/ventana10/articulo04.pdf>.

GOYES.WORDPRESS.COM. LA NOTICIA. Elaboran propuesta para mejorar movilidad en Tuluá. [en línea]. <<http://goyes.wordpress.com/2010/12/29/elaboran-propuesta-para-mejorar-movilidad-en-tulua/>>. [Citado 15 de septiembre de 2011].

KATHERINE CHÁVEZ MEJÍA. Los famosos “Motorratones”. [En línea].

<<http://desempleopalmira.lacoctelera.net/post/2007/04/10/desempleo-dia-sexto>>. [Citado 30 de septiembre de 2011].

LA CALIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO. [En

línea]. <http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/5960/8/06.pdf>

LA CIUDAD. Historia de Palmira. [en línea].

<<http://www.palmira.gov.co/palmira/laciudad.html>>. [Citado 5 de octubre de 2011].

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Caracterización del Transporte en Colombia
Diagnostico y proyectos de transporte e Infraestructura. [En línea].
<www.mintransporte.gov.co/descargar.php?id=455>. [Citado 12 de julio de 2012].

OBSERVATORIO DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CULTURA CIUDADANA. Decreto
364 de 2010. [En línea].
<http://osccc.org/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=3&Itemid=6>. [Citado 12 de julio de 2012].

PALMIGUIA. Universidades. [En línea]. <<http://www.palmiguia.com/universidades.html>>.
[Citado 5 de octubre de 2011].

PAGINAS AMARILLAS. Empresas de transporte. [En línea].
<<http://www.paginasamarillas.com.co/busqueda/empresas+de+taxi-palmira?match=empresas%20de%20taxi>>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Transporte Público. [En línea]. <<http://lema.rae.es/drae/?val=transporte>>. [Citado 20 de octubre de 2011].

-----.. Transporte. [Citado 20 de octubre de 2011].

SECRETARIA DEL SENADO. Ley 336 de 1996. Estatuto general de transporte. [en línea].
<http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley_0336_1996.html>.
[Citado 30 de septiembre de 2011].

-----.. Cap. VIII.

-----.. Cap. V.

UPCOMMONS. La calidad del transporte público. [En línea].
<<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/5960/8/06.pdf>>. [Citado 30 abril de 2012]

ZONA ECONOMICA. Competitividad. [En línea].
<http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>. [Citado 20 octubre 2011].

- **Otras fuentes:** Estas fuentes se utilizaron para la recolección de la información y antecedentes del problema a investigar.

Alcaldía de Palmira.

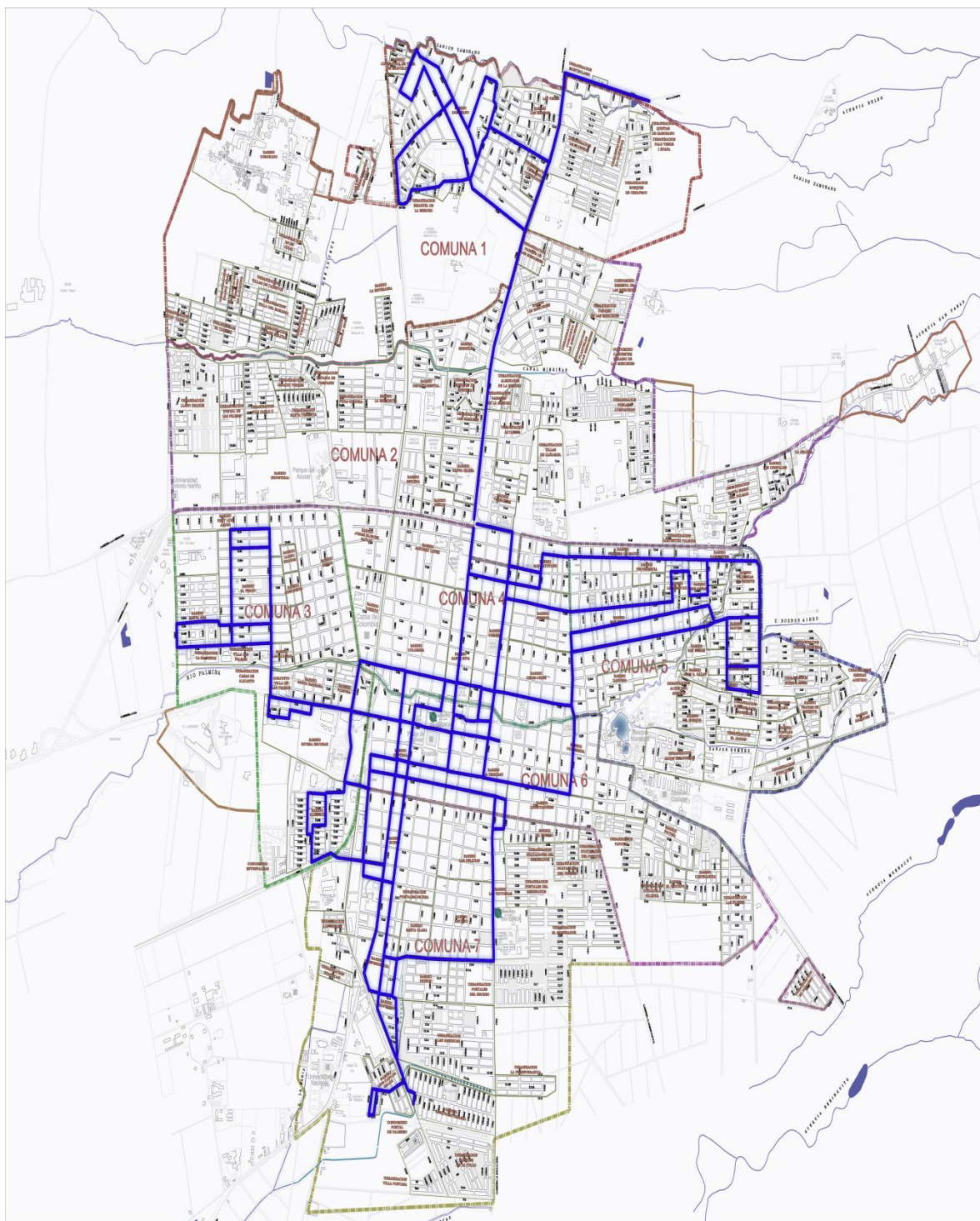
Cámara de Comercio de Palmira.

Policía de Carreteras.

Secretaria de Movilidad de Palmira.

ANEXO A

Mapa de Palmira con las rutas del Servicio de Transporte colectivo Montebello



ANEXO B.
Encuesta sobre transporte público para la comunidad

COMUNIDAD

Sexo: H ☐ M ☐

Barrio: _____

1. ¿Cómo calificaría usted el servicio de transporte público en la ciudad de Palmira?

- a)** Excelente
- b)** Bueno
- c)** Regular
- d)** Malo
- e)** Pésimo

Por

que? _____

2. ¿Cuál de los siguientes servicios de transporte utiliza usted para desplazarse de un lugar a otro en la ciudad de Palmira?

- a)** Colectivo
- b)** Taxi
- c)** Moto taxi
- d)** Otro. ¿Cuál? _____

3. ¿Para que utiliza este medio de transporte?

- a)** Para ir a la Universidad
- b)** Para ir al Colegio
- c)** Para ir al Trabajo
- d)** Para realizas diligencias en el centro
- e)** Otra.

¿Cuál?: _____

4. ¿Le es fácil conseguir este medio de transporte público en su barrio?

a) Si

b) No.

¿Porqué? _____

5. ¿Hasta qué hora puede conseguir este servicio de transporte público urbano?

SI SU RESPUESTA EN LA PREGUNTA 2 FUE:

A) Colectivo, continúe con las preguntas 6 a 10 y termine con 18 y 19

B) Taxi continúe con las preguntas 11 a 14 y termine con 18 y 19

C) Moto taxi continúe con la pregunta 15 en adelante

TRANSPORTE PÚBLICO URBANO COLECTIVO

6. ¿Qué piensa usted de la tarifa (\$1200) del servicio de transporte urbano (colectivo) en la ciudad de Palmira?

a) Muy costosa e) Muy económica

b) Un poco costosa

c) Normal

d) Económica

7. El servicio de transporte público urbano en la ciudad de Palmira tiene varias características, califique las siguientes de 1 a 5 teniendo en cuenta que 5 es la mayor puntuación (excelente) y 1 es la peor (muy deficiente).

	1	2	3	4	5
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor					
Comodidad					
Estado de los vehículos					
Tiempo de espera entre una ruta y otra					
Cobertura de las rutas					

8. ¿Considera usted que el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Palmira es seguro?
- a) Si
- b) No
9. ¿Cree usted que es necesario un espacio para personas discapacitadas al interior de los colectivos de transporte urbano?
- a) Si
- b) No
- c) Le es indiferente
10. ¿Cree usted que en la ciudad es necesario el establecimiento de más paraderos para vehículos de transporte público urbano?
- a) Si
- b) No

TRANSPORTE PÚBLICO URBANO TAXI

11. ¿Qué piensa usted de la tarifa (\$3.700) del servicio de transporte urbano (taxi) en la ciudad de Palmira?
- a) Muy costosa
- b) Un poco costosa
- c) Normal
- d) Económica
- e) Muy económica

- 12.** El servicio de taxi en la ciudad de Palmira tiene varias características, califique las siguientes de 1 a 5 teniendo en cuenta que 5 es la mayor puntuación (excelente) y 1 es la peor (deficiente).

	1	2	3	4	5
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor					
Comodidad					
Estado de los vehículos					
Cobertura del servicio					
Tarifa					
Seguridad en el servicio					

- 13.** ¿Ha hecho usted uso del taxi a precio de colectivo?

- a) Si
- b) No

- 14.** ¿Porque cree usted que surge el servicio de taxi colectivo?

TRANSPORTE PÚBLICO URBANO MOTO TAXI

- 15.** ¿Qué opina usted acerca del servicio de moto taxismo?

- a) Un servicio informal
- b) Una nueva modalidad de trabajo o empleo
- c) Un peligro para la comunidad
- d) Una opción para satisfacer la necesidad de transporte de la comunidad
- e) Un medio de transporte rápido
- f) Otra.

¿Cuál?: _____

16. ¿Qué piensa usted de la tarifa mínima (\$1.500) del servicio de transporte de moto taxismo en la ciudad de Palmira?

- a)** Muy costosa
- b)** Un poco costosa
- c)** Normal
- d)** Económica
- e)** Muy económica

17. El servicio de moto taxismo en la ciudad de Palmira tiene varias características, califique las siguientes de 1 a 5 teniendo en cuenta que 5 es la mayor puntuación (excelente) y 1 es la peor (deficiente).

	1	2	3	4	5
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor					
Comodidad					
Estado de los vehículos					
Cobertura del servicio					
Tarifa					
Seguridad en el servicio					

18. ¿Cómo le gustaría que fuera el transporte público urbano en la ciudad de Palmira?

ANEXO C
Encuesta sobre transporte público para empresas de taxi

1. ¿Cuántos vehículos se encuentran actualmente vinculados a la empresa?

2. ¿Cuántos de esos vehículos son de la empresa?

3. ¿cual es la demanda total mensual de pasajeros?
✓ Si ¿Cuál es? _____
4. ¿Se cuenta con una póliza de seguros para los vehículos vinculados a la empresa?
a) Si ¿Cuál es? _____
b) No

SI SU RESPUESTA FUE SI, CONTINUE CON LA PREGUNTA NUMERO 5, DE LO CONTRARIO, CONTINUE CON LA NUMERO 6

5. ¿La póliza con la que cuenta la empresa, incluye los siguientes riesgos: Muerte, Incapacidad permanente, incapacidad temporal, gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios?
a) Los incluye todos
b) Incluye la mayoría
c) Incluye muy pocos
d) No incluye ninguno
6. En promedio, ¿cuantos pasajeros movilizan a diario?

7. Califique en su opinión, cual es el estado actual de los vehículos que están vinculados a la empresa:
- a) Muy malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy bueno
 - f) Excelente
8. ¿Cuenta con un sistema de gestión de calidad?
- a) Si
 - b) No
9. ¿La empresa se encuentra actualmente habilitada para operar?
- a) Si
 - b) No
10. ¿La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos o un grupo encargado de la selección de personal?
- a) Si
 - b) No
11. ¿Cuenta la empresa con programas de capacitación para los conductores?
- a) Si ¿Cuáles?:

 - b) No
12. ¿La empresa cuenta con programas de reposición, revisión y mantenimiento de vehículos, abastecimiento de combustible?

13. ¿De qué forma se vinculan los conductores de los vehículos con la empresa?

- a)** Mediante un contrato escrito a término fijo
- b)** Mediante un contrato escrito a término indefinido
- c)** Mediante un acuerdo verbal
- d)** Otra

¿Cuál? _____

14. ¿Cuál es el horario de trabajo y el número de horas laboradas de los conductores de vehículos?

- Número de horas laboradas:

ANEXO D
Encuesta para empresa de transporte montebello

1. ¿Con cuántos vehículos cuenta actualmente la empresa?
 - a) Micro buses: _____
 - b) Busetas: _____

2. ¿Cuántos de esos vehículos son de la empresa?
 - a) Micro buses: _____
 - b) Busetas: _____

3. ¿Cuál es la frecuencia de despacho de cada vehículo?

4. ¿Cuál es la demanda total mensual de pasajeros? _____

5. A continuación, indique ¿cuáles son los nombres de las diferentes rutas de la empresa y sus respectivos horarios?

Nombre de la ruta	Hora Inicio	Hora fin

6. ¿Tiene la empresa actualmente una póliza que garantice la seguridad de los pajeros?

a) Si

¿Cuál?_____

b) No

7. ¿Tiene la empresa actualmente una póliza que garantice la seguridad de los conductores?

a) Si

¿Cuál?_____

b) No

8. ¿Cuál es la oferta de transporte que prestan cada uno de los siguientes vehículos?
(Cantidad de sillas por vehículo)

a) Microbuses:_____

b) Busetas:_____

9. ¿Cuál es la capacidad total de pasajeros (sentados y de pie) que tienen los siguientes vehículos vinculados a la empresa?

a) Microbuses:_____

b) Busetas:_____

10. En promedio, ¿cuantos pasajeros movilizan a diario?

11. Califique en su opinión, cual es el estado actual de los vehículos que están vinculados a la empresa:

a) Muy malo

b) Malo

c) Regular

d) Bueno

- e) Muy bueno
- f) Excelente

12. Califique de 1 a 5 cada uno de los siguientes criterios del servicio de transporte público, siendo 1 muy deficiente y 5 muy efectivo

	1	2	3	4	5
Tiempo de espera entre rutas					
Disponibilidad y comodidad de los vehículos					
Accesibilidad de los usuarios al servicio					
Tarifa					
Cobertura de las rutas					
Atención y trato de los conductores a los usuarios					
Respuesta de la empresa ante quejas y sugerencias					

13. ¿La empresa cuenta con un plan de rodamiento actualizado?

- a) Si
- b) No

14. ¿Cuenta con un sistema de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

15. ¿La empresa se encuentra actualmente habilitada para operar?

- a) Si
- b) No

16. ¿La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos o un grupo encargado de la selección de personal?

a. Si **b.** No

17. ¿Cuenta la empresa con programas de capacitación para los conductores?

a. Si ¿Cuáles?:

b. No

18. ¿La empresa cuenta con programas de reposición, revisión y mantenimiento de vehículos, abastecimiento de combustible?

a) Si

b) No

19. ¿De qué forma se vinculan los conductores de los vehículos con la empresa?

e) Mediante un contrato escrito a término fijo

f) Mediante un contrato escrito a término indefinido

g) Mediante un acuerdo verbal

h) Otra

¿Cuál? _____

20. ¿Cuál es el horario de trabajo de los conductores de vehículos?

- Horario de trabajo:

21. ¿La empresa tiene una buena comunicación con los propietarios de los vehículos vinculados?

- a. Si _____
- b. No _____

22. Durante los primeros meses del año 2012, ¿cuantos vehículos han sido desvinculados por solicitud del propietario?

Microbuses _____

Busetas _____

¿Por qué?

23. En temas de reorganización del servicio, ¿En cuál de las siguientes alternativas ha pensado recientemente la empresa?

- a. Suprimir rutas
- b. Modificar rutas
- c. Recortar rutas
- d. Prolongar rutas
- e. Modificar las frecuencias y horarios
- f. Modificar capacidad transportadora y número de vehículos
- g. Una nueva ruta

ANEXO E
Encuesta a moto taxistas de la ciudad del Palmira

Barrio: _____ **Comuna:** _____

Sexo: _____

1) ¿Por qué razón(es) se dedica usted al moto taxismo?

- a)** Falta de empleo formal
- b)** Le parece un trabajo independiente
- c)** Le gusta este medio de trabajo
- d)** Todas las anteriores
- e)** Otra: ¿cuál?: _____

2) ¿Cuánto tiempo lleva Ud. En el oficio de moto taxista?

- a)** Menos de un año
- b)** Entre 1 año y 2 años
- c)** Entre 2 y 3 años
- d)** Entre 3 y 4 años
- e)** Más de 4 años

3) ¿Cuántas horas labora Ud. al día? ¿Cuál es su horario de trabajo?

Horario de trabajo: _____

Horas laboradas al día: _____

4) ¿Cuál cree Ud. Que es el horario en que hay mayor cantidad de pasajeros que necesitan el servicio de moto taxismo?

- a)** En la mañana **b)** Al medio día **c)** En la tarde **d)** En la noche

5) ¿El vehículo (motocicleta) en el que usted labora es de su propiedad?

- a) Si b) No

Si su respuesta fue no, por favor pase a la pregunta 6, de lo contrario, continúe en la numero 7

6) ¿Cuánto es el valor diario de la entrega que debe hacer al propietario del vehículo?

\$ _____

7) ¿Cuál es el modelo de la motocicleta?

- a) Anterior a 1990 b) Entre 1990 y 1995 c) entre 1995 y 2000 d) entre 2000 y 2005 e) Entre 2005 y 2010 f) 2010 o mas reciente

8) ¿Cuál es la tarifa promedio para transporte de pasajeros?

\$ _____

9) En promedio, ¿Cuántos pasajeros moviliza ud a diario?

10) Por lo general, ¿Dónde se ubica Ud. Para esperar pasajeros? (Especifique la dirección si es posible)

11) ¿Cuánto son, en promedio, sus ingresos diarios y mensuales?

• **Diario:**

a) Menos de \$5.000

b) Entre 5.000 y 10.000

c) Entre \$10.000 y \$15.000

d) Mas de \$15.000

- **Mensual:**

a) Menos de \$150.000

b) Entre \$150.000 y 200.000

c) Entre 200.000 y 250.000

d) Entre 250.000 y 350.000

e) Más de 350.000 pero menos de un salario mínimo

f) Un salario mínimo

g) Más de un salario mínimo

12) ¿En promedio, que porcentaje de sus ingresos corresponden al servicio de transporte de pasajeros y que porcentaje corresponde al servicio de mensajería?

Transporte de pasajeros: _____%

Servicio de Mensajería: _____%

13) ¿Cuánto es, en promedio, el consumo diario de combustible que requiere su motocicleta?

a) Menos de \$5.000

b) Entre \$5.000 y \$8.000

c) Entre \$8.000 y \$10.000

d) Entre \$10.000 y \$15.000

e) Más de \$15.000

14) ¿Cuánto es, en promedio, la inversión mensual que hace en mantenimiento de su vehículo?

a) Ninguna

b) Menos de \$30.000

c) Entre \$30.000 y 40.000

d) Entre \$40.000 y \$50.000

e) Más de \$50.000

15) Pertenece usted a alguna agrupación/agremiación de moto taxistas? Tiene Sede?

- a)** Si **b)** No

16) ¿Vive Ud. En la ciudad de Palmira?

- a)** Si **b)** No. ¿Dónde?:_____

17) En su opinión, ¿Cómo cree Ud. Que se movilizan LOS HOMBRES EN PALMIRA, sabiendo la restricción de llevar parrillero hombre?

18) ¿Hacia qué lugares de la ciudad, se movilizan con mayormente sus pasajeros?

- a)** Colegios y/o Universidades
- b)** Centro de la ciudad
- c)** Centros comerciales
- d)** Barrios ubicados al norte de la ciudad
- e)** Barrios ubicados al sur de la ciudad
- f)** Barrios ubicados al Oriente de la ciudad
- g)** Barrios ubicados al Occidente de la ciudad

19) ¿Cree Ud. que si en Palmira hubiera una mejor cobertura y calidad en el servicio de transporte público (taxis y/o micro buses urbanos), la gente haría uso de ellos?

- a.** Si **b.** No

ANEXO F

Tablas de las gráficas correspondientes a resultados de las encuestas realizadas a la comunidad

Tabla 5. Correspondiente a la figura 1. Calificación del servicio de transporte urbano en Palmira

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	1%
Bueno	18	18%
Regular	45	45%
Malo	23	23%
Pésimo	13	13%
TOTAL	100	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 6. Correspondiente a la figura 2. Argumento sobre calificación. Mujeres

¿Por qué?	Mujeres	Porcentaje
Demora del servicio colectivo	15	22%
Mal estado de los vehículos del servicio colectivo	12	17%
Retrasos en las rutas de colectivo	10	14%
Buena atención por parte de los taxistas	10	14%
Mala cobertura del servicio de colectivo	9	13%
Horarios cortos de prestación del servicio colectivo	6	9%
Servicio deficiente	4	6%
No responde	3	4%
TOTAL	69	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira

Tabla 7. Correspondiente a la Figura 3. Argumento sobre calificación. Hombres.

¿Por qué?	Hombres	Porcentaje
Demora en el servicio de colectivo	7	23%
Mala cobertura del servicio colectivo	6	19%
Bueno pues hay varias modalidades de transporte	5	16%
Servicio deficiente	5	16%
Falta de más paraderos y más medios de transporte público urbano	4	13%
No responde	3	10%
Tarifas altas en ambos servicios	1	3%
TOTAL	31	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 8. Correspondiente a la Figura 4. Medios de transporte utilizados por género.

Opción	frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	frecuencia Hombres	Porcentaje hombres
Colectivo	30	43%	21	68%
Taxi	9	13%	8	26%
Moto taxi	30	43%	0	0%
Otro	0	0%	2	6%
TOTAL	69	100%	31	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 9. Correspondiente a la Figura 5. Utilización del transporte urbano colectivo

Opción	General	Porcentaje	Frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	frecuencia Hombres	Porcentaje hombres
Para realizar diligencias en el centro	22	43%	14	47%	10	48%
Para ir al Trabajo	16	31%	8	27%	8	38%

Para ir a la Universidad	12	24%	7	23%	3	14%
Para ir al Colegio	1	2%	1	3%	0	0%
Otra.	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	51	100%	30	100%	21	100%

Tabla 9 (continuación)

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 10. Correspondiente a la Figura 6. Utilización del transporte urbano tipo taxi.

Opción	General	Porcentaje	Frecuencia mujeres	Porcentaje mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
Para realizar diligencias en el centro	10	59%	5	56%	4	50%
Para ir al trabajo	3	18%	2	22%	3	38%
Para ir a la universidad	4	24%	2	22%	1	13%
Para ir al colegio	0	0%	0	0%	0	0%
Otra.	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	17	100%	9	100%	8	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 11. Correspondiente a la Figura 7. Utilización del transporte informal tipo moto taxi

Opción	Frecuencia mujeres	Porcentaje mujeres
Para realizas diligencias en el centro	13	43%
Para ir al Trabajo	12	40%
Para ir a la Universidad	3	10%
Para ir al Colegio	2	7%
Otra.		0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 12. Correspondiente a la Figura 8. Facilidad para conseguir el servicio de transporte colectivo en el barrio

COLECTIVO				
Opción	Frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
a) Si	13	43%	9	43%
b) No	17	57%	12	57%
TOTAL	30	100%	21	1

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 13. Correspondiente a la Figura 9. Causas de insatisfacción para conseguir el servicio de transporte colectivo

Colectivo	Frecuencia mujeres	Porcentaje mujeres	Frecuencia hombres	Porcentaje Hombres
Mala cobertura del servicio colectivo	7	41%	8	67%
Demora del servicio de colectivo	9	53%	4	33%
Deficiencia en el servicio	1	6%		0%
TOTAL	17	100%	12	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 14. Correspondiente a la Figura 10. Facilidad para conseguir el servicio de transporte taxi en el barrio

Opción	Frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
a) Si	7	78%	8	100%
b) No	2	22%	0	0%
TOTAL	9	100%	8	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 15. Correspondiente a la Figura 11. Facilidad para conseguir el servicio de moto taxi en el barrio

Opción	Frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres
a) Si	29	97%
b) No	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira

Tabla 16. Correspondiente a la Figura 12. Horario de disponibilidad del servicio colectivo

Hora	Frecuencia	Porcentaje
5:00 - 5:30 p.m.	5	9.8%
6:00 - 6:30 p.m.	14	27.5%
7:00 - 7:30 p.m.	22	43.1%
8:00 - 8:30 p.m.	8	15.7%
09:00 p.m.	2	3.9%
TOTAL	51	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 17. Correspondiente a la Figura 13. Horario de disponibilidad del servicio informal moto taxi

Hora	Frecuencia	Porcentaje
05:00 p.m.	1	3.3%
07:00 p.m.	7	23.3%
08:00 p.m.	8	26.7%
9:00 - 9:30 p.m.	12	40.0%
10:00 p.m.	2	6.7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 18. Correspondiente a la Figura 14. Percepción de la tarifa

Opción	frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	Hombres	Porcentaje Hombres
a)Muy costosa	4	13%	7	33%
b)Un poco costosa	3	10%	2	9%
c)Normal	23	77%	10	48%
d)Económica	0	0%		0%
e)Muy económica	0	0%	2	10%
TOTAL	30	100%	21	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 19. Correspondiente a la Figuras 15, 16, 17, 18 y 19.

características del servicio de colectivo	Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor	2	6	10	7	5
Comodidad	10	4	8	8	0
Estado de los vehículos	7	5	11	6	1
Tiempo de espera entre una ruta y otra	10	9	7	4	0
Cobertura de las rutas	10	7	5	6	2

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 20. Correspondiente a las Figuras 20, 21, 22, 23 y 24

características del servicio de colectivo	Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
Amabilidad y atención recibida por parte del Conductor	4	4	8	2	3
Comodidad	5	4	7	3	2
Estado de los vehículos	6	4	9	1	1
Tiempo de espera entre una ruta y otra	12	6	2	1	
Cobertura de las rutas	10		8	1	2

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 21. Correspondiente a la Figura 25. Percepción de seguridad en el transporte público

Opción	Frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje hombres
a) Si	18	60%	10	48%
b) No	12	40%	11	52%
TOTAL	30	100%	21	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 22. Correspondiente a la Figura 26. El transporte público debería de contar con espacio para discapacitados.

Opción	Frecuencia Mujeres	Porcentaje Mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
a) Si	29	97%	17	81%
b) No		0%	2	9%
c) Le es indiferente	1	3%	2	10%
TOTAL	30	100%	21	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 23. Correspondiente a la Figura 27. Percepción sobre necesidad de paraderos

Opción	Frecuencia Mujeres	Porcentaje Mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
a) Si	23	77%	14	67%
b) No	7	23%	7	33%
TOTAL	30	100%	21	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 24. Correspondiente a la Figura 28. Percepción sobre tarifa mínima

OPCION	Frecuencia Mujeres	Porcentaje Mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
a)Muy costosa	5	56%	5	63%
b) Un poco costosa	2	22%	2	25%
c) Normal	1	11%	1	12%
e) Muy Económica	0	0%	0	0%
d) Económica	1	11%	0	0%
TOTAL	9	100%	8	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 25. Correspondiente a las Figuras 29, 30, 31, 32, 33 y 34

Características del servicio de Taxi	Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor	0	0	2	3	4
Comodidad	0	1	3	4	1
Estado de los vehículos	0	0	1	5	3
Cobertura del servicio	0	0	2	2	5
Tarifa	5	1	2	1	0
Seguridad en el servicio	1	2	2	3	1

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 26. Correspondiente a las Figuras 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

Características del servicio de Taxi	Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor	0	3	3	2	0
Comodidad	0	1	3	3	1
Estado de los vehículos	0	0	5	3	0
Cobertura del servicio	0	0	1	3	4
Tarifa	5	0	1	2	0
Seguridad en el servicio	0	3	1	3	1

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira

Tabla 27. Correspondiente a la Figura 41. Utilización del taxi a precio colectivo

OPCION	Frecuencia Mujeres	Porcentaje mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
a)Si	4	44%	2	25%
b) No	5	56%	6	75%
TOTAL	9	100%	8	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 28. Correspondiente a la Figura 42. Opinion de las mujeres sobre surgimiento del taxi colectivo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No existen rutas de colectivo que satisfagan las necesidades de la Comunidad	1	11%
Falta de recursos	2	22%
Rebusque por parte de los taxistas	2	22%
Economía y seguridad para el usuario	4	45%
TOTAL	9	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 29. Correspondiente a figura 43. Opinión de los hombres sobre surgimiento del taxi colectivo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de un buen servicio de transporte colectivo	4	50%
Competencia con el moto taxismo	3	38%
Más rentabilidad para el taxista	1	12%
TOTAL	8	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 30. Correspondiente a la Figura 44. Opinión de las mujeres sobre el moto taxismo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Un servicio informal	1	3%
b) Una nueva modalidad de trabajo o empleo	7	23%
c) Un peligro para la comunidad	4	14%
d) Una opción para satisfacer la necesidad de transporte de la comunidad	6	20%
e) Un medio de transporte rápido	11	37%
Otra.	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira.

Tabla 31. Correspondiente a la Figura 45. Percepción sobre tarifa del servicio de moto taxi

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a)Muy costosa	1	3%
b)Un poco costosa	4	14%
c)Normal	21	70%
d)Económica	3	10%
e)Muy económica	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira

Tabla 32. Correspondiente a las Figuras 46, 47, 48, 49, 50 y 51

Características del servicio de moto taxi	Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
Amabilidad y atención recibida por parte del conductor	0	0	6	19	5
Comodidad	0	2	12	14	2
Estado de los vehículos	0	2	15	11	2
Cobertura de las rutas	0	1	5	5	19
Tarifa	1	3	14	9	3
Seguridad en el servicio	7	7	10	5	1

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira

Tabla 33. Correspondiente a las figuras 52 y 53.

Respuesta	Frecuencia Mujeres	Porcentaje Mujeres	Frecuencia Hombres	Porcentaje Hombres
Extensión del horario del servicio de colectivo	8	12%	0	0%
Eliminación del taxímetro para el servicio de taxi	14	20%	7	23%
Capacitación para conductores	3	4%	0	0%
Tarifas flexibles para discapacitados y estudiantes	15	22%	0	0%
Mas colectivos nuevos	6	9%	0	0%
Servicio de transporte masivo	16	23%	13	42%

Mejora en la cobertura del servicio colectivo	7	10%	11	35%
TOTAL	69	100%	31	100%

Tabla 33 (continuación)

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad de Palmira

ANEXO G

Tablas de las graficas correspondientes a resultados de las encuestas realizadas a empresas de taxi de la ciudad de Palmira

Tabla 34. Correspondiente a la Figura 55. Póliza de seguros para taxis

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a las empresa de taxi de Palmira.

Tabla 35. Correspondiente a la Figura 56. Riesgos cubiertos por póliza

Opción	Frecuencia
a) Los incluye todos	2
b) Incluye la mayoría	
c) Incluye muy pocos	
d) No incluye ninguno	
No responde	2
TOTAL	4

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a las empresa de taxi de Palmira.

Tabla 36. Correspondiente Figura 57. Pasajeros movilizados a diario

Empresas de taxi	No. De pasajeros movilizados a diario
COVIPAL	15.200
CORDIALES	16.000
UNITAX	18.500
PALMERAS	19.700
TOTAL	69.400

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a las empresa de taxi de Palmira.

Tabla 37. Correspondiente a la Figura 58. Estado de los vehículos vinculados

Opción	Frecuencia
Muy malo	0
Malo	0
Regular	0
Bueno	2
Muy bueno	1
Excelente	1
TOTAL	4

Fuente: resultados de las encuestas aplicadas a las empresa de taxi de Palmira.

ANEXO H

Tablas de las graficas correspondientes a resultados de las encuestas realizadas a moto taxistas de la ciudad de Palmira

Tabla 38. Correspondiente a la Figura 65. Razones por las que los moto taxistas se dedican a esta labor

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Falta de empleo formal	75	78%
b) Le parece un trabajo independiente	12	13%
c) Le gusta este medio de trabajo	6	6%
d) Todas las anteriores	3	3%
e) Otra: ¿cuál?:		0%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 39. Correspondiente a la Figura 66. Tiempo desempeñando el oficio de moto taxista

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Menos de un año	22	23%
b) Entre 1 año y 2 años	20	20%
c) Entre 2 y 3 años	25	26%
d) Entre 3 y 4 años	13	14%
e) Más de 4 años	16	17%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 40. Correspondiente a la Figura 67. Horas de trabajo a diario de un moto taxista

Horas laboradas al día	Frecuencia	Porcentaje
9 Horas	6	6%
10 Horas	10	10%
12 Horas	33	35%
13 Horas	18	19%
14 Horas	18	19%
14,5 Horas	6	6%
16 Horas	5	5%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 41. Correspondiente a la Figura 68. Horario de trabajo de moto taxistas

Horario de trabajo:	Frecuencia	Porcentaje
De 6:00 am a 3:00 pm	8	8%
De 7:00 am a 5:00 pm	2	2%
De 8:00 am a 6:00pm	8	8%
De 6:00 am a 6:00 pm	32	33%
De 5:00 am a 6:00 pm	7	8%
De 7:00 am a 8:00 pm	11	11%
De 6:00 am a 8:00 pm	18	20%
De 5:30 am a 8:00 pm	5	5%
De 6:00 am a 10:00 pm	5	5%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 42. Correspondiente a la Figura 69. Horario con mayor demanda de moto taxi

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) En la mañana	57	59%
b) Al medio día	19	20%
c) En la tarde	16	17%
d) En la noche	4	4%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 43. Correspondiente a la Figura 70. Propiedad de las motocicletas en que laboran personas dedicadas al moto taxismo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	89	93%
b) No	7	7%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 44. Correspondiente a la Figura 71. Entrega diaria a propietario de motocicleta

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) 6.000	1	14%
b) 7.000	1	14%
c) 8.000	3	43%
d) 10.000	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 45. Correspondiente a la Figura 72. Modelo de motocicletas dedicadas al moto taxismo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Anterior a 1990	2	2%
b) Entre 1990 y 1995	1	1%
c) entre 1995 y 2000	6	6%
d) entre 2000 y 2005	21	22%
e) Entre 2005 y 2010	44	46%
f) 2010 o más reciente	22	23%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 46. Correspondiente a la Figura 73. Tarifa Promedio del servicio de moto taxi

Tarifa	Frecuencia	Porcentaje
a) \$1.000	3	3%
b) \$1.200	5	6%
c) \$1.500	77	80%
d) \$2.000	10	10%
e) \$2.500	1	1%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 47. Correspondiente a la Figura 74. Pasajeros movilizados a diarios por un moto taxista

Opción	Frecuencia	Porcentaje
15 Pasajeros	8	8%
18 Pasajeros	3	4%
20 Pasajeros	29	30%
25 Pasajeros	21	22%
30 Pasajeros	30	31%
35 Pasajeros	4	4%
40 Pasajeros	1	1%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 48. Correspondiente a la Figura 75. Principales destinos de los usuarios del servicio moto taxi

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Colegios y/o Universidades	12	13%
b) Centro de la ciudad	60	62%
c) Centros comerciales	4	4%
d) Barrios ubicados al norte de la ciudad	13	14%
e) Barrios ubicados al sur de la ciudad	5	5%
f) Barrios ubicados al Oriente de la ciudad	1	1%
g) Barrios ubicados al Occidente de la ciudad	1	1%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 49. Correspondiente a la Figura 76. Ingresos promedio diario de un moto taxista

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Menos de \$5.000	0	0%
b) Entre 5.000 y 10.000	0	0%
c) Entre \$10.000 y \$15.000	7	7%
d) Más de \$15.000	89	93%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 50. Correspondiente a la Figura 77. Ingresos promedio mensual de un moto taxista

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Menos de \$150.000	1	1%
b) Entre \$150.000 y 200.000	1	1%
c) Entre 200.000 y 250.000	0	0%
d) Entre 250.000 y 350.000	10	10%

e) Mas de 350.000 pero menos de un salario mínimo	43	45%
f) Un salario mínimo	21	22%
g) Mas de un salario mínimo	20	21%
Total	96	100%

Tabla 52 (continuación)

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 51. Correspondiente a la Figura 80. Consumo diario de combustible de una motocicleta dedicada al servicio de moto taxismo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Menos de \$5.000	5	5%
b) Entre \$5.000 y \$8.000	72	75%
c) Entre \$8.000 y \$10.000	14	15%
d) Entre \$10.000 y \$15.000	5	5%
e) Más de \$15.000	0	0%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 52. Correspondiente a la Figura 81. Costos mensuales derivados del mantenimiento de la motocicleta

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Ninguna	8	8%
b) Menos de \$30.000	52	55%
c) Entre \$30.000 y 40.000	25	26%
d) Entre \$40.000 y \$50.000	7	7%
e) Más de \$50.000	4	4%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 53. Correspondiente a la Figura 82. Pertenencia a agremiación de moto taxistas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	18	19%
b) No	78	81%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 54. Correspondiente a la Figura 84. Opinión de moto taxistas sobre como movilizan los hombres en Palmira

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) colectivo	24	25%
b) taxi	15	16%
c) bicicleta	57	59%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.

Tabla 55. Correspondiente a la Figura 85. Opinión sobre utilización del transporte público formal, si este fuera de mejor calidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	38	40%
b) No	58	60%
Total	96	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los moto taxistas de Palmira.